EAR 4000
Manual de Programação e Instalação

ATENÇÃO

Esta publicação se refere ao Sistema de Atendimento Automático de Voz EAR 4000, versão 3.xx.
Cópias adicionais deste manual podem ser obtidas pela I.T.S. Ltda. A Reprodução desse manual, ou partes dele sem autorização escrita da I.T.S. é completamente proibida.
A I.T.S. Ltda. se reserva o direito de modificar o hardware e o software aqui descritos, sem aviso prévio. Entretanto, modificações feitas ao hardware ou software aqui descritos não necessariamente tornam esta publicação inválida.

GARANTIA

No caso do produto estar defeituoso na sua manufatura ou nos seus materiais, dentro de um período de um ano a partir da data de embarque, a I.T.S. Ltda irá reparar ou substituir o mesmo. O transporte será de responsabilidade do fornecedor/distribuidor. De forma alguma a I.T.S. Ltda. será responsável por danos conseqüências ou especiais, perda de rendimento ou gastos do usuário/fornecedor que se originem do, ou em conexão com o uso ou execução do produto, seja baseado em contrato, injustiça ou qualquer outro tratado legal.
O seguinte invalida a garantia acima: mau funcionamento resultante de fogo, acidente, negligência, abuso ou força maior; uso de força elétrica imprópria; ou concerto do; manipular indevidamente com ou alteração do produto por qualquer um que não seja parte do pessoal autorizado da I.T.S.

REPRESENTANTE NO BRASIL

A I.T.S. Ltd. tem a Multiport Telecom. Inf. Ind. Ltda. como representante exclusivo no Brasil.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 1-5

1.1 Facilidades e Serviços 1-5
1.1.1 Facilidades do Sistema 1-5
1.1.2 Características do Atendimento Automático 1-6
1.2 Sobre este Manual 1-8

2 DESCRIÇÃO E INSTALAÇÃO 2-9

2.1 Sistema Básico 2-9
2.2 Descrição Física 2-10
2.2.1 Painel Lateral 2-10
2.2.2 Painel Frontal 2-11
2.3 Instalação 2-11
2.3.1 Desempacotamento 2-11
2.3.2 Instalando o EAR 4000 2-12
2.3.3 Expandindo o Sistema 2-13
2.4 Especificações 2-14
2.4.1 ESPECIFICAÇÕES 2-14

3 PROGRAMAÇÃO DTMF 3-15

3.1 Entrando e Saindo de Modo de Programação 3-15
3.2 Lista de Checagem para a Primeira Vez que se Programa 3-15
3.3 Definindo os Parâmetros do PABX 3-15
3.4 AJUSTANDO A HORA E A DATA 3-18
3.5 PROGRAMANDO O MODO OPERACIONAL 3-19
3.6 Programando o Script do Menu do Atendimento 3-19
3.6.1 Gravando Mensagens do Script 3-20
3.6.2 Programando Mensagens do Script 3-20
3.6.2.1 Reproduz Outra Mensagem do Script 3-21
3.6.2.2 Retornar para o Menu de Abertura 3-21
3.6.2.3 Transferir para uma Mensagem do Script e Modificar o idioma 3-22
3.6.2.4 Transferir uma Ligação para um ramal 3-22
3.6.2.5 Transferir a Ligação ao Operador no Final da Mensagem do Script 3-22
3.6.2.6 Desconectar a Linha 3-23
3.6.2.7 Deixar uma Mensagem em uma Caixa Postal Geral 3-23
3.6.2.8 Verificando Mensagens de uma Caixa Postal Geral 3-23
3.6.2.9 Discar Diretamente a um ramal 3-23
3.6.2.10 Colocar uma Ligação em Espera 3-24
3.6.2.11 Transferir Cegamente para um ramal Ocupado 3-24
3.6.3 Reajusta a Programação da Mensagem do Script para Default 3-24
3.6.4 Transferências Supervisadas, Semi-Supervisadas e Não Supervisadas 3-25
3.6.4.1 Detectando um ramal Ocupado 3-26
3.6.4.2 Detectando um Sem Resposta de um ramal 3-26
3.6.4.3 Modificando os Menus de Ocupado e Sem Resposta 3-26
3.6.4.4 Não Perturbe 3-27
3.7 Características Adicionais 3-27
3.7.1 Mudando as Senhas 3-27
3.7.1.1 Modificando a Senha do Administrador do Sistema 3-27
3.7.1.2 Modificando a Senha do Operador 3-27
3.7.1.3 Reajustando a Senha da Caixa Postal Geral 3-27
3.7.2 Mudando o Modo Operacional 3-27
3.7.3 SELEÇÃO DO IDIOMA 3-28
3.7.4 Reproduzindo uma Mensagem do Sistema 3-28
3.7.5 Ouvindo o Número da Versão do Software 3-28
3.7.6 OUVINDO A DATA E A HORA DO SISTEMA 3-28
3.7.7 Reconfigurando o Sistema 3-29

4 PROGRAMANDO POR COMPUTADOR....4-30

4.1 Conectando o EAR 4000 ao Computador....4-30
4.2 Requerimentos do Sistema....4-31
4.3 Instalando o VUP....4-31
4.4 Iniciando o EUP....4-31
4.5 Definindo o EAR 4000 Parâmetros....4-32
4.5.1 Definindo Parâmetros Do PABX....4-32
4.5.2 Definindo Parâmetros Gerais....4-34
4.6 Programando o Atendedor Automático....4-35
4.7 Ajustando Data e hora....4-36
4.8 Programando o Modo Do Operational....4-37
4.9 Trabalhando com Arquivos De Configuração....4-38
4.10 Descarregando Dados ao EAR 4000....4-38
4.11 Vendo Informação Estatística Armazenada no Banco de dados do EAR 4000....4-38
4.12 Imprimindo Relatórios....4-39
4.13 Salvando Relatórios....4-39
4.14 Obtendo Ajuda....4-39
4.15 Fechando o EUP....4-39

5 INSTRUÇÕES DE OPERAÇÃO DA CAIXA POSTAL GERAL DE MENSAGENS....5-40

5.1 Deixando uma mensagem na caixa postal geral....5-40
5.2 Menu de Usuário....5-40
5.2.1 Recebendo mensagens....5-40
5.2.2 Definindo uma senha para a caixa postal geral de mensagens....5-41
5.2.3 Gravando uma saudação pessoal....5-41
5.3 Gravando Mensagens....5-41
5.4 Apagando Mensagens....5-41

6 PROGRAMANDO A INTEGRAÇÃO DTMF IN-BAND....6-43

6.1 Programando o EAR 4000 por Telefone....6-44
6.1.1 Definindo um Código DTMF In-Band para um Evento....6-44
6.1.2 Selecionando um Tipo de Operação....6-45
6.1.3 Selecionando uma mensagem de Script....6-45
6.1.4 Definindo o Status da integração DTMF in-band....6-45
6.1.5 Definindo o Tempo de Espera para o Primeiro Caractere de DTMF....6-45
6.1.6 Definindo o Tempo de Espera entre os Caracteres de DTMF....6-46
6.2 Programando o EAR 4000 por computador....6-46

7 LOCALIZAÇÃO DE DEFEITOS....7-47

1 INTRODUÇÃO

O EAR 4000 é um sistema de Serviço de Atendimento Automático Multilingüe. Desenvolvido pela ITS, líder no campo de sistemas de processamento de voz e produtos periféricos PABX, o EAR 4000 incorpora uma tecnologia moderna, incluindo DSP, memória flash e produção de SMT.

Figura 1-1 Visão Geral do EAR 4000

O EAR 4000 está disponível na versão de dois ou quatro portas. Possui uma caixa postal e proporciona 35 minutos de gravação.

O EAR pode ser integrado com a maioria dos tipos de PBX por ramais analógicas ou via porta serial RS-232.

O administrador do sistema poderá programar o EAR 4000 pelo computador usando o software de programação EAR 4000 (EUP) ou por telefone de tons.

A instalação do EAR 4000 é rápida e fácil. Só coloque-o em uma parede perto do PABX e conecte as interfaces SLT e ao fornecimento de força principal com um adaptador de força externo.

O sistema de atendimento automático EAR 4000 está pronto para ser usado imediatamente depois de o administrador de sistemas completar um curto procedimento que inclui ativação de parâmetros de integração, tipo de notificação, horários de sistema e saudações de abertura. Cada dono de caixa de correio pode ativar os seus próprios parâmetros para a caixa de correio. O operador deverá ajustar os parâmetros da caixa questionário.

1.1 Facilidades e Serviços

O EAR 4000 é um poderoso sistema de Atendimento Automático a um custo razoável. Ele contém a maior parte das características e serviços úteis fornecidos por sistemas baseados em PC por um custo baixo. As características do EAR 4000 podem ser divididas em três grupos:

- Sistema
- Atendedor Automático

1.1.1 Facilidades do Sistema

- Configuração

O EAR 4000 vem comduas portas e trinta e cinco minutos de tempo de gravação. O administrador do sistema pode aprimorar o EAR 4000 com a adição de um cartão na placa mãe possibilitando a ampliação para quatro portas.

- Programação

  O Administrador de sistema pode programar o EAR 4000 por:
  - Telefone usando tons tipo DTMF
  - Computador usando o software de programação EAR 4000 (EUP) um programa proprietário baseado no sistema operacional Windows desenvolvido pela ITS. O instalador deve guardar um arquivo contendo os parâmetros de programação de cada instalação.

- Integração com o seu PABX

O administrador de sistemas pode integrar o EAR com o PABX por:

- Integração tipo DTMF In-Band usando tons DTMF. Este tipo de integração é conseguido configurando os parâmetros de comunicação no PABX e no EAR 4000, incluindo atendimento de uma ligação, transferência, rediscagem em caso de ocupado, rediscagem em caso de não atendido, parâmetros de notificação e mais.
- Integração da porta serial fora-da-banda (RS-232) para aplicar os parâmetros PABX ao EAR 4000. Este tipo de integração deve ser desenvolvido separadamente para cada tipo de PABX pela ITS.

- Notificação de Mensagem

  O EAR 4000 notifica automaticamente ao dono da caixa de correio sobre entrada de novas mensagens, de diferente formas, de acordo com a configuração do sistema.

- Senha de Segurança

O EAR 4000 suporta dois tipos de senhas, cada uma com quatro dígitos:

- ***Administrador de Sistemas***. Dá acesso a todos os dados armazenados no EAR 4000.
- ***Operador***. Dá acesso aos modos de operação do sistema.

1.1.2 Características do Atendimento Automático

O atendimento automático do EAR 4000 responde a ligações que entram e, por uma série de menus gravados e diretórios de telefones, ajudando aqueles que chamam a chegar nos ramais desejados.

- Saudações de Abertura

O EAR 4000 reproduz uma saudação previamente gravada às pessoas que chamam. A saudação de abertura geralmente inclui o nome da organização, como chegar à um ramal, departamento ou operador, como trocar para um outro idioma, como deixar uma mensagem e como acessar um diretório.

Durante a saudação, as pessoas que chamam podem acessar um departamento discando um único dígito, discando o número do ramal ou esperando por ajuda.

- Modos de Operação

Dependendo da hora e do horário do sistema, o EAR 4000 atende ligações externas com uma das quatro saudações:

- Modo Diurno

Durante o horário de trabalho normal, o EAR 4000 atende ligações com uma saudação diurna pré-gravada. A saudação diurna permite à pessoa que chama chegar a um ramal requisitado, caixa postal geral, departamento, diretório, ou mudar para um outro idioma.

- Modo Noturno

Fora do horário de serviço, o EAR 4000 atende ligações com uma saudação noturna pré-gravada, a qual permite à pessoa que chama deixar uma mensagem na caixa postal geral.

- Modo de Feriado

Durante os feriados, o EAR 4000 atende ligações com uma saudação especial, a qual permite à pessoa que chama deixar uma mensagem na caixa postal geral. O modo feriado pode ser ativado pela operadora (protegido por senha).

- Modo de Intervalo

O administrador do sistema pode programar uma parte do modo diurno como tempo de intervalo. Durante o tempo de intervalo, o EAR 4000 atende as ligações com uma saudação especial, a qual permite à pessoa que chama deixar uma mensagem na caixa postal geral.

- Horários do Sistema (Modo Automático)

Se a sua organização opera em horas que variam de dia a dia, o administrador do sistema pode definir os horários de operação diários em uma base semanal, incluindo horário diurno, horário noturno e horário de intervalo. Quando o modo Automático está ativado, o EAR 4000 troca automaticamente entre os modos diurno, noturno e de intervalo, de acordo com o seu horário pré-definido.
O operador pode ignorar o horário pré-definido do sistema e mudar manualmente o modo diurno, noturno, de intervalo ou de feriado, usando uma senha.

- Detecção de Fax

Se o EAR 4000 detectar um tom de fax (CNG) durante a saudação de abertura, ele transfere automaticamente a ligação para o ramal de fax pré-determinada.

- Lista de Diretório

O EAR 4000 pode fornecer uma lista de nomes dos ramais. A lista de diretório permite transferir ligações para todas as ramais configurados dentro da lista. Uma pessoa que chama pode acessar a lista do diretório seguindo as intruções durante a saudação de abertura.

- Transferência de Ligação

O administrador do sistema pode programar o EAR 4000 para detectar o tom do Progresso de chamada e os sinais de DTMF emitidos pelo PABX, e transferir as ligações para ramais em um dos seguintes modos:

- Não Supervisionado. O EAR 4000 transfere a ligação imediatamente, sem verificar o status do ramal.
- Supervisionado. O EAR 4000 procura por um sinal de ocupado ou desocupado, antes de transferir a ligação para o ramal.
- Semi-Supervisionado. O EAR 4000 procura somente pelo sinal de ocupado antes de transferir a ligação para o ramal.

- Opção Multilíngüe

  O EAR 4000 pode operar em três idiomas. O administrador do sistema pode configurar a caixa postal geral da operadora para operar em uma destes três idiomas. A pessoa que chama pode selecionar o idioma na qual as mensagens do sistema (prompts) são reproduzidas.

- Atendendo no Primeiro Toque

Para evitar atrasos, o administrador do sistema pode ativar o EAR 4000 em cada porta individual, para atender as ligações que entram no primeiro toque.

- Menus de Script

O EAR 4000 suporta até 30 menus de Script. Um menu de Script é um anuncio gravado que pode aceitar uma entrada de dígito (0-9) durante a sua escuta. Baseando-se no dígito recebido, o EAR 4000 pode atuar em uma das seguintes formas:

  - Transferir a ligação para outro menu de Script
  - Transferir a ligação para outro menu de Script e trocar de idioma
  - Transferir a ligação a um ramal ou grupo de ramais.
  - Transferir a ligação para caixa postal geral.
  - Verificar mensagens da caixa postal geral
  - Desconectando a linha.

1.2 Sobre este Manual

Este manual apresenta a informação necessária para instalar, programar e manter o EAR 4000, Versão 3.xx. Está dividido nas seguintes seções:

1. INTRODUÇÃO
Apresenta o EAR 4000 e as suas características e facilidades.

2. DESCRIÇÃO E INSTALAÇÃO
Fornece uma descrição funcional do Ear 4000, instruções de instalação e especificações.

3. PROGRAMAÇÃO DTMF
Descreve como programar o EAR 4000 a partir de qualquer ramal DTMF.

4. PROGRAMANDO POR COMPUTADOR
Descreve a instalação e os conceitos básicos operacionais do Programa de Utilidade do EAR (EUP).

5. PROGRAMANDO O PROTOCOLO IN-BAND
Descreve como programar o EAR 4000 para detectar o protocolo DTMF In-Band para tons emitido pelo seu PABX.

6. LOCALIZAÇÃO DE PROBLEMAS
Mostra respostas para perguntas freqüentemente feitas quando operamos o EAR 4000.

APÊNDICE I
Resume os comandos de programação.

APÊNDICE II
Contêm as formas de programação DTMF.

APÊNDICE III
Lista as mensagens do sistema.

2 DESCRIÇÃO E INSTALAÇÃO

O EAR 4000 é um sistema digital que consiste de:

Sofisticado sistema de processamento de Voz (DSP).
Memória Flash para Gravação de Voz e Dados da Programação do Sistema.
Unidade Central de Processamento.
Dois ou quatro portas para a conexão dos Ramais.
Operação do relógio em tempo-real (Real-time Clock)

O EAR 4000 permite:

Serviço de Atendimento Automático
Usado para definir o direcionamento de chamadas através de Menus para um ramal ou um grupo de ramais.

Você poderá melhorar o atendimento automático do seu sistema no decorrer da convivência com o produto, necessariamente você precisará:

Parâmetros do PABX, qual o tempo de flash
Montar os Menus de Roteamento de chamada do Atendimento Automático e os Menus em caso de “Não Atendimento” ou “Ocupado”. Pode-se programar esses Menus em três diferentes idiomas.

2.1 Sistema Básico

O EAR 4000 vem com duas linhas e trinta e cinco minutos de tempo de gravação.
Você pode aprimorar o EAR 4000 com a adição de um cartão de expansão de duas portas na placa mãe, fazendo com que o Ear 4000 fique com 4 portas de atendimento.

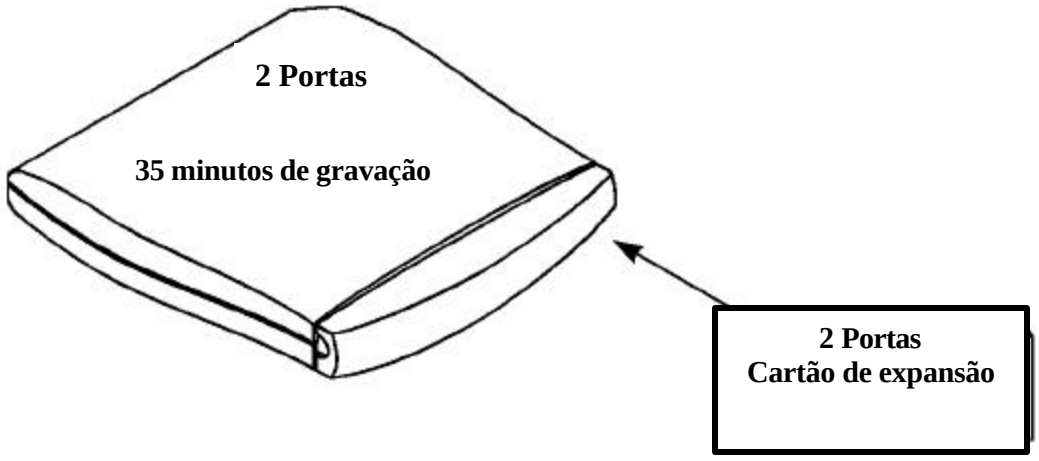


Figura 2-1 Ampliando o Sistema

2.2 Descrição Física

Os componentes funcionais do EAR 4000 estão localizados dentro da tampa do painel lateral. Os LED´s estão do lado esquerdo do painel frontal. O painel traseiro possui dois furos para fixação na parede.

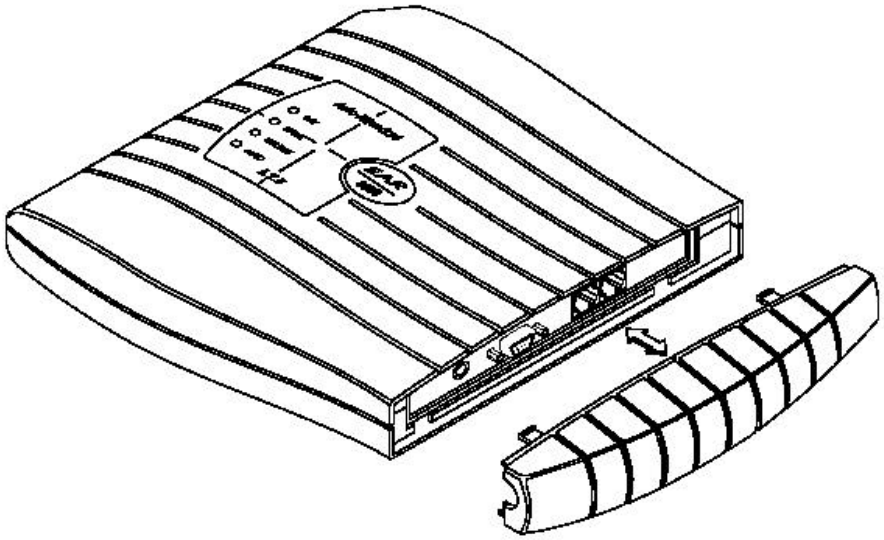


Figura 2-2 Visão geral do EAR 4000 após a remoção da tampa

2.2.1 Painel Lateral

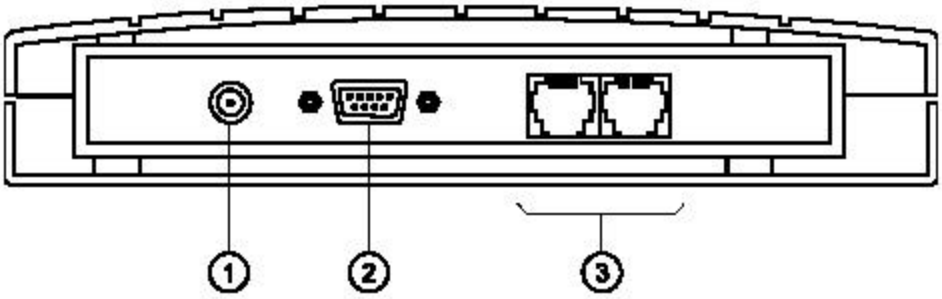


Figura 2-3 Painel lateral

Os itens numerados estão descritos a seguir:

1	Conector de energia	Conecta o EAR 4000 a uma fonte externa de energia
2	Conector RS-232	Conecta o EAR 4000 ao PABX ou ao PC
3	Conectores RJ 11	Conecta o EAR 4000 a 2 ou 4 ramais analógicos do PABX

2.2.2 Painel Frontal

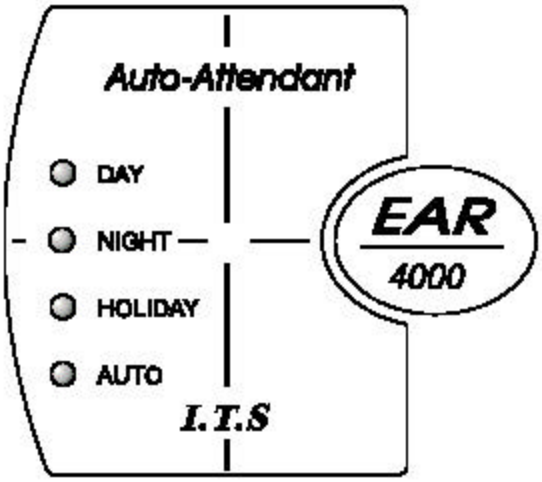


Figura 2-4 LED´s do painel frontal

A seguinte tabela descreve a funcionalidade dos quatro LED´s no painel frontal

STATUS	DIURNO	NOTURNO	FERIADO	AUTOMATICO
Modo diurno: Manual	Aceso	Apagado	Apagado	Apagado
Modo noturno: Manual	Apagado	Aceso	Apagado	Apagado
Modo feriado: Manual	Apagado	Apagado	Aceso	Apagado
Modo diurno: Automático	Aceso	Apagado	Apagado	Aceso
Modo noturno: Automático	Apagado	Aceso	Apagado	Aceso
Modo almoço: Automático	Aceso	Aceso	Apagado	Aceso
Erro no sistema [1]	Apagado	Piscando	Apagado	Apagado
Erro no sistema [1]	Piscando	Piscando	Piscando	Piscando
Erro no sistema [1]	Piscando	Piscando	Piscando	Apagado
Auto teste automático	Aceso	Aceso	Aceso	Aceso

[1] Por favor, contacte o seu representante local

2.3 Instalação

O EAR 4000 é entregue completamente montado. Está desenhado para ser montado em uma parede perto do PABX.

2.3.1 Desempacotamento

Antes de desempacotar, inspecione a embalagem. Se qualquer dano for notado, relate-o imediatamente ao seu fornecedor local.

- Para Desempacotar o EAR 4000

    1. Coloque o pacote em uma superfície lisa e abra-o.
    2. Remova o conteúdo do pacote e coloque-o em uma superfície limpa.
    3. Remova todo o material de empacotamento.
    4. Inspecione

2.3.2 Instalando o EAR 4000

- Para instalar o EAR 4000:

1. Monte a unidade em uma parede perto do armário do PBX. Use um gabarito de perfuração para colocar os dois parafusos.
2. Remova a tampa do painel lateral
3. Conecte o conector RJ-11 em uma das pontas dos cabos às tomadas RJ-11 no painel lateral do EAR 4000. Conecte a outra ponta dos cabos a um ramal analógico do PABX no Distribuidor Geral (DG) do PBX (ver figura 2-5).

Obs.: Cada conector RJ –11 no painel lateral do EAR 4000 pode suportar uma ou duas linhas analógicas

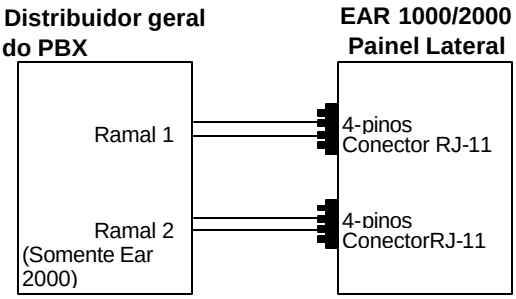


Figure 2-5 Conexões dos ramais analógicos

4. No painel lateral do EAR 4000, ligue o adaptador 9 Vdc na tomada do conector de fornecimento de força.
5. Coloque o adaptador 9 Vdc na tomada de saída do fornecedor de força principal para ligar o EAR 4000. Os LEDs no painel frontal se acendem e apaguem, um atrás do outro, e então o LED que indica o status do EAR 4000 se acende.
6. Chame cada porta do EAR 4000, a partir de qualquer ramal, e verifique a resposta.
7. Programe o EAR 4000 de acordo com o seu tipo de PABX e as aplicações requeridas (ver capítulo três).
8. Recoloque a tampa do painel lateral.

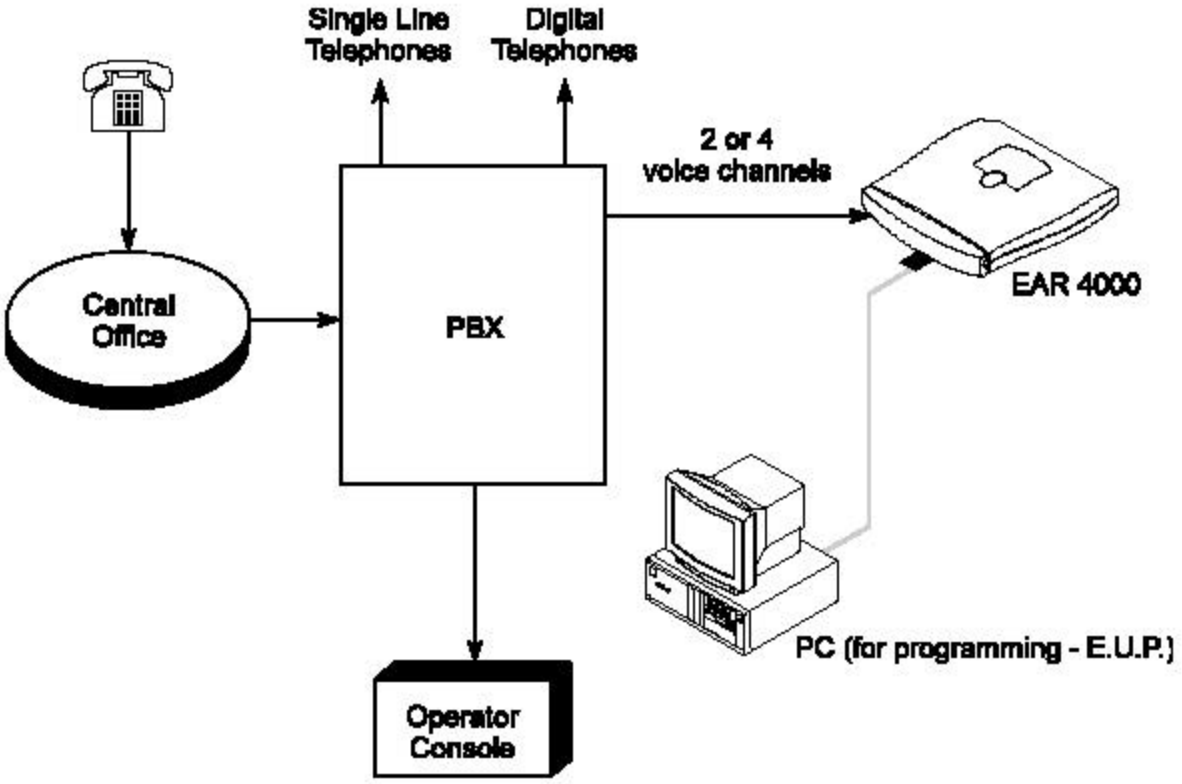


Figura 2-6 Instalação do Sistema

2.3.3 Expandindo o Sistema

O EAR 4000 básico inclui duas linhas e trinta e cinco minutos de tempo de gravação. Você pode expandir o EAR 4000 para quatro linhas, adicionando cartões de expansão.

O estojo de expansão de duas linhas contém:

- Cartão de expansão de 2 linhas.
- Cabo de 4 linhas.
- Dois espaçadores de plástico.

Para instalar o cartão de expansão

1. Desconecte todos os cabos externos e conectores.
2. Remova a tomada do adaptador de 9V DC da saída do fornecedor de força para desligar o EAR 4000.
3. Abra a tampa de cima do EAR 4000 desparafusando os quatro parafusos.
4. Coloque os dois espaçadores de plástico nos locais correspondentes.
5. Insira o cartão de expansão no conector J6 correspondente.
6. Conecte uma ponta do cabo de 4 fios ao J5, na placa mãe, e a outra ponta no J5 no cartão de expansão.
7. Recoloque no lugar a tampa do painel de cima e ligue o adaptador 9 V DC na tomada de fornecimento de força principal para ligar o EAR 4000.
8. Reconecte todos os cabos externos e os conectores ao EAR 4000.

O EAR 4000 detecta automaticamente quatro linhas quando for ligado.

2.4 Especificações

2.4.1 ESPECIFICAÇÕES

Fornecimento de Força de CC	9Vdc/800 mA
Voltagem da Linha	24 a 72 Vcc
Fuga de CC	< 10 ì A
Resistência de Isolação No-Gancho entre o Terminal da linha e o Solo	0 a 100 Vcc > 5 M 100 a 200 Vcc > 30 M 500 Vac/50 Hz > 20 K 100 Vax/25 hz > 100 K
Capacitador de Toque	0.47 ì F ± 10%
Impedância No-Gancho	@ 50 Vcc, 40 Vca/25 Hz > 3000
Detectar Toque	27 a 100 Vca/16 a 60 Hz
Resistência de CC (fora do gancho)	24 a 66 Vcc @ 20 a 100 mA 100 a 350
Impedância (fora do gancho)	300 a 3400 Hz 500 a 700
Razão de instabilidade	300 a 3400 Hz > 46db
Retorno de Perda	300 a 3400 Hz > 18db
Corrente durante Intervalo	< 700 ì A
Transmissão de DTMF **Tolerância a Freqüência** **Nível de Freqüência (Grupo Alto)** **Nível de Freqüência (Grupo Baixo)**	 +1.5% -6 a –8 dBm -8 a –10 dBm
Pausa Inter-Dígito em Discagem de Tom	70 a 80 ms
Detecção de Tom CNG de Fax	1100 Hz ± 38 Hz

3 PROGRAMAÇÃO DTMF

O EAR 4000 pode ser programado por:

- Telefone, usando tons de DTMF.
- Computador, usando o Programa de Utilidade do EAR 4000 (ver Seção 4).

Esta seção descreve a programação do EAR 4000 usando tons DTMF.

Nota: Um tom de confirmação será escutado cada vez que se entrar um comando de programação.

3.1 Entrando e Saindo de Modo de Programação

O EAR 4000 não atende ligações enquanto está em modo de programação.

Para entrar em modo de programação:

1. Conecte uma linha analógica PABX ao EAR 4000.
2. Ligue para a linha analógica PABX de qualquer telefone de tom.
3. Espere até que o EAR 4000 atenda e toque o menu de abertura. Então disque *900.
4. Disque a senha do Administrador do Sistema (a senha default é 1234) para entrar em modo de programação.

Para sair do modo de programação:

- Disque *900
  -ou-
  Não disque por um minuto.

*Nota: Se você saiu do modo de programação discando *900, EAR 4000 reproduz o menu de abertura. Você pode, então, testar as modificações feitas no sistema.*

3.2 Lista de Checagem para a Primeira Vez que se Programa

1. Ligue de um telefone de tom para o EAR 4000. Você irá ouvir a mensagem automática (mensagem de sistema 000 – ver Anexo C).
2. Disque *900 e a senha do administrador (default: 1234) para entrar em modo de programação.
3. Ajuste os parâmetros do PABX (ver Seções 3.3) para garantir uma operação certa do EAR 4000 com o seu PABX.
4. Ajuste o relógio do EAR 4000 (ver Seção 3.4).
5. Ajuste o horário do sistema (ver Seção 3.5).
6. Defina o tipo de notificação para cada caixa de correio (ver Seção 3.6.3.1).
7. Defina os parâmetros da notificação (por exemplo, ascender lâmpada de mensagem, apagar lâmpada de mensagem e intervalo entre toques de notificação na Seção 3.6.3.1).
8. Grave (ver Seção 3.6.1) e programe (ver Seção 3.6.2) os menus para o Atendimento Automático.

Importante: Tenha certeza de ter gravado o Script inicial diurno (script 00) antes de usar o EAR 4000 pela primeira vez.

3.3 Definindo os Parâmetros do PABX

Para integrar o EAR 4000 com o seu PABX, aplique os parâmetros do PABX ao EAR 4000.
Para obter os seus parâmetros atuais do PABX, cheque o Manual do Usuário do PABX ou a atual configuração do PABX.

A Tabela 3-1 apresenta os comandos que devem ser entrados para aplicar os parâmetros do PABX ao EAR 4000.

OPERAÇÃO	COMANDO	DEFAULT
Tamanho do ramal	*300 + X Onde: X é um digito 2-4. Este parâmetro só pode ser modificado se os ramais validos ainda não forem definidos.	3
Numero de toques antes da linha ser atendida	*310 + X + Y X = numero da linha (1 – 4) Y = numero de toques (1 – 9)	1 para linha 1 2 para linha 2 3 para linha 3 4 para linha 4
Tempo de espera para Sem-resposta	*311 + XX onde XX é o 00-99.Este código é aplicado somente quando for selecionada transferência supervisionada.	20 segundos
Ramais do PABX validos	*320 + Y + Primeiro ramal + Ultimo ramal + # Onde: Y é um numero de grupo (0-4) Exemplo: *320 0 330 350 # *320 1 355 375 # Podem ser definidos ate 5 grupos de ramais validos. Se uma pessoa ligar para um ramal por discagem direta (código 170), o EAR 4000 verifica se esse ramal é valido.Se o ramal não for valido, o EAR 4000 não transfere a ligação.	Nove
Recompor um grupo	*320 + Y + 000 + 000 + # (os dois grupos de zeros podem ter 2, 3 ou 4 dígitos, de acordo com o tamanho do ramal)	Nove
Recompondo todos os grupos	*320 + #	Nove
Código de Identidade do Operador	*330 + X Onde X é um dígito de 0-9. Quando uma pessoa chamando disca este dígito durante qualquer mensagem de Roteamento, a ligação é transferida ao operador.	0
Operador diurno	*360 + Ext + # O EAR 4000 transfere todas as chamadas deste ramal quando chamador disca o código do operador durante o modo diurno.	0
Operador Noturno	*361 +Ext + # O EAR 4000 transfere todas as chamadas deste ramal quando chamador disca o código do operador durante o modo noturno, almoço e feriado.	0
Ramal do Fax	*362 + Ext + # O EAR 4000 transfere as chamadas a este ramal se detectar o tom de fax durante a mensagem de saudação.	Nove
Para cancelar	*362 + #	
Caixa postal geral	*365 + Ext + # O EAR 4000 notifica o ramal quando tiver	Nove

Para cancelar	uma nova mensagem na caixa postal geral. *365 + #	
Flash-1	*370 + XXX Onde: XXX é um número de 3 dígitos (000- 980) em passos de 20 ms. Exemplo: *370 300 ajusta o Flash-1 para 300 ms	600 ms
Flash-2	Flash-2 é fixo em 1200 ms. Flash 2 é usado em alguns PABXs para chamar de novo dos Códigos Sem-Resposta ou Ocupado.	1200 ms
Tempo desligado em ocupado Tempo ligado em ocupado	*371 + XXX *372 + XXX Onde: XXX é um número de 3 dígitos (000-980) em passos de 20 ms. Estes números definidem a cadencia de tom de ocupado no PABX.	500 ms 500 ms
Tempo desconectado desligado Tempo desconectado ligado	*373 + XXX *374 + XXX Onde XXX é um numero de 3 dígitos (000-980) em passos de 20 ms. Estes números definidem na Central a cadencia de desconexão. O EAR 4000 detecta esse tom, e desconecta a linha.	240 ms 240 ms
Checagem de Cadência em Sinal de Ocupado	*375 + XXXX + # Onde: XXXX é um número de ramal ocupado. Verifica o sinal de ocupado discando o ramal ocupado e reproduzindo os valores de cadência ocupados.	
Sensibilidade de Voz	*376 + X X =Nível de sensibilidade de voz (1-9) O volume no qual o EAR 4000 detecta uma voz quando o ramal chamado atende. Nota: Quanto mais alto o nível de sensitividade, maior a sensitividade a voz.	5

Lâmpada de mensagem 1 ligada Para cancelar	*380 + CODE 1 + # A lâmpada de mensagem do ramal irá ligar quando tiver uma nova mensagem. *380 + #	Nove
Lâmpada de mensagem 2 ligada Para cancelar	*381 + CODE[1] + # Geralmente o PABX tem duas lâmpadas de mensagem.A lâmpada do ramal irá acender quando tiver nova mensagem. *382 + #	Nove
Lâmpada de mensagem desligada	*382 + CODE[1] + #	
Código de transferência	*390 + CODE[1] + # Usado para definir o inicio da transferência no PABX.	
Código de Rechamada por ocupado	*391 + CODE[1] + #	
Código de Rechamada por não atende	*392 + CODE[1] + #	

ASSOCIAR OS CODIGOS:

*0 para ramal
*1 pausa
*2 para Flash-1
*3 para Flash-2
*4 para #
*5 para A
*6 para B
*7 para C
*8 para D
** para *

3.4 AJUSTANDO A HORA E A DATA

A Tabela 3-2 apresenta os comandos usados para ajustar o relógio e o calendário do EAR 4000.

Tabela 3-2: Comandos Para ajustar o Relógio e o Calendário do EAR 4000

OPERAÇÃO	COMANDO
Ajustando a hora e o dia da semana	*420 + D + HH + MM Onde D= dia da semana (1-7) HH=hora (00-23) MM=minuto (00-59) Exemplo: *420 1 15 25 sendo segunda-feira às 3:25 PM Nota: Segunda é dia 1
Ajustando a data	*430 + DD + MM + YY Onde DD = dia do mês (01-31) MM = Mês (01-12) YY = ano (00-99) Exemplo: *430 15 03 97 Março, 15, 1997 Nota: O ano 2000 é representado por 00.

3.5 PROGRAMANDO O MODO OPERACIONAL

O EAR 4000 pode operar em modo Diurno, Noturno, ou Feriado. Se o EAR 4000 estiver em modo AUTOMÁTICO, ele muda os modos automaticamente, de acordo com horários programados.

No modo Automático, o EAR 4000 muda automaticamente para o mo do Almoço, se existir uma tabela de horários. O script número 15 libera a saudação para o modo Almoço.
Você pode formar um novo script no menu desse modo.

Nota: Você primeiro grava o script numero 15 depois aplica.

Tabela 3-3: Programando os Modos de Operação

OPERAÇÃO	COMANDO
Selecionando um Modo de Operação	*400 + X Onde X significa o modo operacional Modo Diurno = 0 (modo automático) Modo Noturno = 1 Modo Feriado = 2 Modo Automático = 3 Modo Intervalo = 4
Selecionando o formato da hora (Usado somente nos idiomas inglês)	*410 + X X = 0 significa que o formato da hora é de 12 horas (automático) X = 1 significa que o formato da hora é de 24 horas
Ajustando o Tempo de Trabalho (somente para modo Automático)	*450 + D + hh:mm + hh:mm Onde D é o dia da semana (1-7) Primeiro hh:mm = começo do tempo de trabalho Segundo hh:mm = fim do tempo de trabalho Repita para todos os dias da semana. Exemplo: *450 1 08 30 1700 significa que o EAR 4000 reproduzira a saudação do modo Diurno (SCRIPT 00) segunda feira das 8:30 as 17;00. Reproduzira o modo Noturno (SCRIPT 10) o resto do tempo. Dia 1 é segunda-feira
Ajustando o Tempo de Intervalo (somente para modo Automático)	*460 + D + hh:mm + hh:mm Onde D é o dia da semana (1-7) Primeiro hh: mm = começo do tempo de intervalo Segundo hh: mm = fim do tempo de intervalo Repita para todos os dias da semana Exemplo 1: *460 1 13 15 14 30 O EAR 4000 reproduzira a saudação do modo Intervalo (Script mensagem 15) na segunda-feira, das 13:15 as 14:30. Dia 1 é segunda-feira.

3.6 Programando o Script do Menu do Atendimento

O EAR 4000 suporta até 21 mensagens de script (00-20) para construir o menu do Atendimento Automático. O EAR 4000 também suporta outras três mensagens do script em três idiomas (21-23 e 25 para a primeiro idioma, 31-363 e 35 para o segundo e 41-43 e 45 para o terceiro) para o menu de Ocupado, menu de Sem-Resposta, menu de Não Perturbe e menu para Depois da Gravação (ver Seção 3.6.4).

Os seguintes números são dedicados, por default, às mensagens especificas do script:

- Mensagem do script número 00 para o Menu de Abertura em Modo Diurno.
- Mensagem do script número 10 para o Menu de Abertura em Modo Noturno.
- Mensagem do script número 15 para o Menu de Abertura em Modo Intervalo.
- Mensagem do script número 20 para o Menu de Abertura em Modo Feriado.

O resto das mensagens do script (01-09, 11-14 e 16-19) podem ser usadas em todos os modos, sem qualquer limitação.

Cada mensagem do script tem três partes:

- Número da mensagem do script;
- Anuncio gravado;
- Programação que indica a ação a ser tomada quando alguém disca um dígito (0-9) ou não disca nada durante o anúncio.

3.6.1 Gravando Mensagens do Script

A Tabela 3-4 descreve como gravar mensagens do script.

Tabela 3-4 Comandos para Gravar Mensagens do Script

OPERAÇÃO	COMANDO
Gravando uma mensagem do script	*100 + XX + Bip + Gravar + #
Reproduzindo uma mensagem do script	*101 + XX
Apagando uma mensagem do script	*102 + XX

Nota: XX é mensagem do script 00-21, 23, 25, 31, 33, 35, 41,43 e 45.

Importante: Você pode gravar o script de mensagem 00 para o EAR 4000 operar corretamente.

3.6.2 Programando Mensagens do Script

Você pode programar cada mensagem do script separadamente. O formato para o comando de programação para mensagens do script é:

*** + Código do Comando + XX + B + YY + #**

Onde:

- O **Código do Comando** define a ação a ser tomada quando B é pressionando durante a escuta da mensagem XX do script.
- **XX** se refere ao número da mensagem do script.
- **B** se refere ao dígito discado pela pessoa que chama durante a escuta da mensagem XX do script, ou no final da mensagem. B pode ser 0-9 ou * (para fim da mensagem).
- **YY** se refere à destinação, a qual pode ser um ramal, caixa de correio ou outra mensagem de script.

IMPORTANTE: Não defina o dígito de Identidade do Operador nas mensagens do script.

Tabela 3-1 descreve como definir o dígito de Identidade do Operador, o qual então é automaticamente reservado em todas as mensagens do script

.

Os códigos de comando usados para construir o Script do Menu do Atendimento Automático são apresentados nas páginas seguintes. Você pode programar uma das seguintes ações para cada mensagem do script:

- Reproduz outra mensagem do script
- Voltar ao menu de abertura
- Reproduz outra mensagem do script e modificar o idioma
- Transferir a ligação para outro ramal
- Transferir a ligação para o operador
- Desconectar a linha
- Deixar a mensagem na caixa postal geral
- Verificar mensagens de uma caixa postal geral
- Discar um ramal diretamente.
- Colocar uma ligação em espera.
- Transferir cegamente para um ramal ocupado

Técnicos e Administradores do Sistema devem programar as mensagens do script de acordo com a aplicação.

3.6.2.1 Reproduzir outra mensagem de Script

Constrói sub-menus transferindo a pessoa que ligou de uma mensagem do script a outra.

Comando: *110 + XX + B + YY + #

Exemplo: * 110 00 3 02 #

O EAR 4000 reproduz a mensagem 02 do script quando “3” é discado durante a escuta da mensagem 00 do script
Nota: Esteja certo de gravar a mensagem 02 do script.

3.6.2.2 Retornar para o menu de abertura

Transfere a pessoa que chama para o menu de abertura. Usado principalmente pelas mensagens de script Ocupado e Sem-Resposta (21-23 para o primeiro idioma, 31-33 para o segundo idioma e 41-43 para o terceiro idioma.), onde o chamador tem a opção de voltar para o menu principal. A chamada é transferida para o script 00no modo diurno, script 15 no modo almoço, e script 20 no modo feriado.

Comando: *115 + XX + B + #

Exemplo: *115 21 5 #

O EAR 4000 reproduz o menu de abertura quando o número “5” for discado durante a escuta da mensagem 21 do script.

3.6.2.3 Transferir para uma mensagem de Script e modificar o idioma

Modifica o idioma do sistema e reproduz outra mensagem do script. O EAR 4000 suporta até três idiomas do sistema, simultaneamente (carregado em fabrica).

Comando: *117 + XX + B + YY + Z + #

Onde:

XX se refere à mensagem corrente do script
B se refere ao dígito discado pela pessoa que chama durante a escuta da mensagem XX do script
YY se refere à destinação da mensagem do script
Z se refere ao dígito do idioma do sistema (0,1 ou 2)

Exemplo: *117 00 7 01 2 #

O EAR 4000 muda para o terceiro idioma (digite 2) e reproduz a mensagem 01 do script quando o número "7" for discado durante a escuta da mensagem 00 do script.

Nota: Esteja certo de que a mensagem 01 do script foi gravada no idioma apropriada.

3.6.2.4 Transferir uma ligação para um ramal

Transfere a pessoa que chama para um ramal ou departamento (grupo de ramais).
O número designado do ramal pode conter até 4 dígitos, e não tem que estar dentro da série de ramais validos.

Comando: *120+ XX + B + numero do ramal + #

Exemplo 1: *120 05 3 123 #
O EAR 4000 transfere a ligação a ramal 123 quando o número "3" for discado durante a escuta da mensagem 05 do script.

Exemplo 2: *120 00 * 1000 #
O EAR 4000 transfere a ligação ao grupo de ramais 1000 no final da mensagem 00 do script.

3.6.2.5 Transferir a ligação a Operadora ao final da mensagem do Script

Transfere a ligação ao operador no final da mensagem do script. O ramal do operador é definido na Tabela 3-1 (código *360 e *361) O EAR 4000 transfere a ligação em modo supervisado, semi-supervisado ou não supervisado, dependendo do código *351 (ver Seção 3.6.4).

Comando: *125 + XX + #

Exemplo: *125 00 #

O EAR 4000 transfere a ligação ao operador no final da mensagem 00 do script

3.6.2.6 Desconectar a Linha

Desconecta a ligação ao final da mensagem do script, ou se a pessoa que chama discar o dígito de desconectar durante a escuta. Este comando pode ou não incluir a mensagem 001 do sistema.

Comando: *140 + XX + B + Z + #

Onde:

Z = 0; significa desconectar a linha sem mensagem.
Z = 1; significa desconectar a linha com a mensagem do sistema citada acima.

Exemplo: *140 10 * 1 #

O EAR 4000 reproduz a mensagem de desconexão e então desconecta a ligação ao fim da mensagem 10 do script.

3.6.2.7 Deixar uma mensagem na Caixa Postal Geral

Inicia o procedimento de deixar uma mensagem na caixa postal geral.

Comando: *150 + XX + B + #

Exemplo: *150 00 8 #

O EAR 4000 entra na caixa postal geral quando o número “8” for discado durante a escuta da mensagem 00 do script. A pessoa que chama escuta a saudação da caixa de correio e pode deixar uma mensagem.

3.6.2.8 Verificando as mensagens da Caixa Postal Geral

Inicia o procedimento de verificar mensagens da caixa postal geral.

Comando: *160 + XX + B + #

Exemplo: *160 00 9 #

O EAR 4000 pede pela senha quando o número “9” for discado durante a escuta da mensagem 00 do script. Depois de discar a senha da caixa de correio, o dono da caixa postal pode verificar as suas mensagens e acessar o menu do usuário para gravar uma saudação pessoal, modificar a sua senha, etc.

3.6.2.9 Discar diretamente a um ramal

Permite a pessoa que chama discar diretamente a um ramal programando o primeiro dígito do ramal. Quando uma pessoa disca o primeiro dígito de um ramal durante a escuta de uma mensagem de script, o EAR 4000 para a mensagem e espera pelo resto dos dígitos do ramal. O número de dígitos em um ramal é definido pelo código *300 na Tabela 3-1. Podem ser entrados até quatro dígitos.

Comando: *170 + XX + primeiro(s) dígito(s) = #

Exemplo 1: *170 00 2 #

O EAR 4000 espera pelo resto do número do ramal quando o número “2” for discado durante a escuta da mensagem 00 do script. Depois que a pessoa que chama discar o resto do número do ramal, o EAR 4000 transfere a ligação para o ramal.

Exemplo 2: *170 00 2 4 #

O mesmo que no exemplo 1, exceto que o número do ramal começa com 2 ou 4 (para números de ramal 2xx e 4xx).

3.6.2.10 Colocar uma ligação em espera

Dá a pessoa que chama a opção de ficar em espera. Válido somente para as mensagens 21-22 (para o primeiro idioma), 31-32 (para o segundo idioma) e 41-42 (para o terceiro idioma) do script, as quais estão reservadas para o menu Ocupado do ramal.

Comando: *180 + XX + B + #

Exemplo: *180 21 3 #

O EAR 4000 coloca a ligação em espera por 10 segundos antes de tentar transferir a ligação de novo quando o número "3" for discado durante a escuta da mensagem 21 do script.

3.6.2.11 Transferir cegamente para um ramal Ocupado

Transfere a ligação (não supervisionada) em modo cego a um ramal ocupado. Válido somente para mensagens 21 (para o primeiro idioma), 31 (para o segundo idioma) e 41(para o terceiro idioma) do script, as quais estão reservadas para os menus Ocupado do ramal.

Comando: *185 + XX + B + #

Exemplo: *185 21 5 #

O EAR 4000 tenta, imediatamente, transferir de novo a ligação quando o número "5" for discado durante a escuta da mensagem 21 do script.

Nota: Ambos os comandos colocar uma ligação em espera e transferir cegamente para um ramal ocupado são usados para transferir ligações para um ramal ocupado. Colocar uma ligação em espera dá a opção de tentar transferir a ligação de novo a cada 10 segundos, até que o ramal esteja disponível. Transferência cega para um ramal ocupado transfere a ligação imediatamente, e incondicionalmente para o ramal ocupado. Esta opção é usada quando o EAR 4000 está conectado ao PABX que incorpora sinalização DTMF In-Band.

3.6.3 Reajusta a Programação da Mensagem do Script para Default

Reajusta uma mensagem completa do script ou só uma entrada. Este comando não apaga a mensagem do script gravada.

Reajustando uma Mensagem Completa do Script

Comando: *190 + XX + #

Exemplo: *190 03 #

Reajusta a mensagem 03 do script aos seus valores default.

Reajustando Uma Entrada em uma Mensagem do Script

Comando: *190 + XX + B + #

Exemplo: *190 02 5 #

Reajusta a entrada 5 na mensagem do script 02 para o seu valor default.

Valores Default

- 0-9. Se a pessoa que liga discar um dígito que não foi programado (ou configurado para default) durante a escuta de uma mensagem do script, o EAR 4000 reproduz "Esta entrada não é valida (This entry is not supported)" e repete a mensagem do script.
- Se a pessoa que liga discar o código de Identidade do Operador, a ligação é passada a ramal do operador, sem levar em consideração a programação da mensagem do script.
- Ao final de uma mensagem do script. Se a pessoa que chama não discar um número durante a escuta da mensagem do script, o EAR 4000 desconecta a ligação ao final da mensagem.

3.6.4 Transferências Supervisadas, Semi-Supervisadas e Não Supervisadas.

A transferência para um ramal pode ser supervisada, semi-supervisada ou não supervisada. No modo supervisado, o EAR 4000 procura por condições de Ocupado ou Sem-Resposta. Em modo semi-supervisado, o EAR 4000 procura somente a condição de Ocupado. Em modo não-supervisado o EAR 4000 transfere a ligação para o ramal sem, procurar pela condição de Ocupado ou Sem-Resposta.

O EAR 4000 pode ser configurado para detectar as condições de Atender, Ocupado e Não-Perturbe reconhecendo os códigos de DTMF enviados pelo PABX, ou analisando os tons de Progresso da Ligação.

Se a supervisão do código de DTMF for selecionada, os códigos de DTMF para as condições de Atender, Ocupado e Não Perturbe devem ser definidos.

Tabela 3-5: Comandos para Detectar Condições de Atender, Ocupado e Não-Perturbe.

OPERAÇÀO	COMANDO
Selecionando código DTMF ou detecção de tom de Progresso de chamada	*220 + X onde X = 0; Transferência de ligação supervisada usando tons de Progresso de chamada (default) X = 1; Transferência de ligação supervisada usando códigos DTMF.
Definindo o código DTMF para a condição de Atender	*221 + X + CÓDIGO1 + #
Definindo o código DTMF para a condição de Ocupado	*222 + CODIGO[1] + #
Definindo o código DTMF para a condição de Não-Perturbe	*222 + CODIGO[1] + #

[1] Refere-se aos códigos de PABX. Cada código contém dígitos 0-9, *, #, Flash-1, Flash-2, Pausa e Número do ramal. Quando se entra um código, disque:

*0	paro ramal	*6	para B
*1	para pausa	*7	para C
*2	para Flash-1	*8	para D
*3	para Flash-2	*9	para o número de novas mensagens na caixa de correio
*4	para #	**	para *
*5	Para A		

Se você selecionar supervisão de tom de Progresso de chamada, o EAR 4000 detecta um tom de ocupado baseado nos parâmetros da cadência que foram configurados usando o código *371 e *372, ele detecta uma resposta quando uma voz for reconhecida. O EAR 4000 não checa as cadências de tons de rediscagem.

O EAR 4000 distingue entre dois tipos de transferência:

- Transferência ao operador
- Transferência ao resto dos ramais

A Tabela 3-6 explica como programar transferências supervisadas, semi-supervisadas e não-supervisadas ao operador e ao resto dos ramais.

Tabela 3-6: Comandos para Programar os Modos de Transferência

OPERAÇÃO	COMANDO
Modo de transferência para todos os ramais exceto o da operadora	*350 + X Onde: X=0; não supervisada. X=1; supervisada. X=2; semi-supervisada.
Modo de transferência para o ramal da operadora	*351 + X Onde: X=0; não supervisada. X=1; supervisada. X=2; semi-supervisada.

3.6.4.1 Detectando um ramal Ocupado

Se o EAR 4000 detectar um ramal ocupado, ele executa uma re-chamada por ocupado e por default reproduz a mensagem 96 do sistema. Veja a Seção 3.6.4.3 para informação sobre modificação das mensagens de default do sistema.

3.6.4.2 Detectando a condição sem resposta em um ramal

Se o EAR 4000 não detectar uma resposta de um ramal, ele executa uma re-chamada por sem Resposta e por default reproduz a mensagem 97 do sistema. Veja a Seção 3.7.5.3 para informação sobre modificação das mensagens default do sistema.

3.6.4.3 Modificando os Menus de Ocupado e Sem Resposta

As mensagens 96, 97 do sistema são mensagens default. O Administrador do Sistema pode substituir as mensagens do sistema por mensagens do script como segue:

- Mensagem 96 do Sistema (Ocupado) é substituída pela mensagem 21 do script no primeiro idioma, mensagem 31 do script no segundo idioma e, mensagem 41 do script no terceiro idioma.
- Mensagem 97 do sistema (Sem-Resposta) é substituída pela mensagem 23 do script no primeiro idioma, mensagem 33 do script no segundo idioma e 43 no terceiro idioma.

Para instruções sobre a programação das mensagens do script acima mencionadas, ver Seção 3.6.2. Para instruções sobre a gravação de mensagens do script, ver Seção 3.6.1.

Não Perturbe

Quando alguém liga para um ramal em Não Perturbe, o EAR 4000 reproduz a mensagem 121 do sistema e não transfere a ligação para o ramal. O Administrador do Sistema pode substituir esta mensagem pela mensagem 25 do sistema no primeiro idioma, mensagem 35 do sistema no segundo idioma e mensagem 45 do sistema no terceiro idioma.

3.7 Características Adicionais

3.7.1 Mudando as Senhas

O EAR 4000 usa três tipos de senhas:

- Senha do Administrador do Sistema
- Senha do Operador

3.7.1.1 Modificando a Senha do Administrador do Sistema

O Administrador do Sistema pode modificar a sua senha discando o código *900 para entrar o modo de programação, discando a senha atual e então discando:

*600 + XXXX

Onde:
A senha do administrador do sistema deve possuir 4 dígitos. Não use * e #. .

Nota: A senha do Administrador do Sistema não pode ser desativada.

3.7.1.2 Modificando a Senha do Operador

O Administrador do Sistema pode modificar a senha do operador discando o código *900 para entrar em modo de programação, discando a senha do Administrador do Sistema e então discando:

*601 + XXXX

A senha do administrador do sistema deve possuir 4 dígitos. Não use * e #.
Para desativar a senha do operador, entre “0000”.

3.7.1.3 Reajustando a Senha da Caixa Postal Geral

O Administrador do Sistema pode reajustar a senha da caixa para o seu default (1234) discando o código *900 para entrar em modo de programação, discando a senha do Administrador do Sistema e então discando:

*570

3.7.2 Mudando o Modo Operacional

O operador pode mudar o modo operacional ligando para o EAR 4000 e, durante a saudação de abertura, discando:

*8 + XXXX + Y

Onde:

XXXX refere-se à senha do operador.

Esta senha pode ser desativada. Ver Seção 3.8.12

Y = 0; Modo Diurno.
Y = 1; Modo Noturno
Y = 2; Modo Feriado
Y = 3; Modo Automático
Y = 4; Modo Intervalo

3.7.3 SELEÇÃO DO IDIOMA

O EAR 4000 suporta ate 3 idiomas. O idioma default é o idioma que o EAR 4000 automaticamente usa se nenhum outro é especificado.

*118 + z + #

Onde:

Z = 0 é o primeiro idioma (default)
Z = 1 é o segundo idioma
Z = 2 é o terceiro idioma

Nota: Os idiomas disponíveis estão listados atrás painel do EAR 4000.

3.7.4 Reproduzindo uma Mensagem do Sistema

Para ouvir qualquer mensagem do sistema disque:

*690 + Z + XXX

Onde:

Z refere-se ao número do idioma.
Z = 1 é a primeiro idioma.
Z = 2 é o segundo idioma
Z = 3 é a terceiro idioma
XXX é o número da mensagem

Ver Anexo C para a lista das mensagens do sistema.

3.7.5 Ouvindo o Número da Versão do Software

Para ouvir o número da versão do software da EAR 4000, disque:

*680

3.7.6 OUVINDO A DATA E A HORA DO SISTEMA

Para ouvir o curso da data e hora do EAR 4000, disque: *440

3.7.7 Reconfigurando o Sistema

O Administrador do Sistema pode reconfigurar o EAR 4000 para a sua configuração default da fábrica discando:

*654 + * + XXXX + #

Onde XXXX é a senha do Administrador do Sistema.

Nota: Se você planejar reconfigurar o EAR 4000 para usar com o seu atual PABX e o EAR 4000, foi previamente configurado para ser usado com um tipo diferente de PABX, use este comando para apagar todas as configurações existentes e retornar às configurações default da fábrica.

4 PROGRAMANDO POR COMPUTADOR

Esta seção descreve como programar o EAR 4000 usando o Programa de Utilidade EAR 4000(EUP). Você pode trabalhar on-line ou offline:

O EUP permite:

- Definir parâmetros do PABX
- Ajustar o relógio e o calendário do EAR 4000
- Criar e manter caixa postal geral
- Construir menus de Atendimento Automático
- Rever estatísticas de trafico
- Imprimir parâmetros e estatísticas do sistema

Todas as modificações na configuração do EAR 4000 são armazenadas na memória do computador até que você as envie, como um bloco único, ao EAR 4000. Nós recomendamos que você guarde a nova configuração em um arquivo.

Usando o EUP você também pode:

- Abrir um arquivo de configuração para fazer mais modificações, ou fazer o download para o EAR 4000.
- Abrir o arquivo da configuração de default
- Ver as estatísticas do EAR 4000, e.g., utilização de linha e memória.

4.1 Conectando o EAR 4000 ao Computador

Para trabalhar conectado, conecte o seu computador ao EAR 4000.

Para conectar o seu computador ao EAR 4000:

1. Remova a tampa do painel lateral do EAR 4000
2. Remova qualquer cabo que esteja ligado ao conector RS-232 do EAR 4000.
3. Conecte uma ponta do cabo do RS-232 a um das portas seriais não usados do seu PC, e a outra ponta ao conector RS-232 do EAR 4000, como mostrado na figura 4-1.

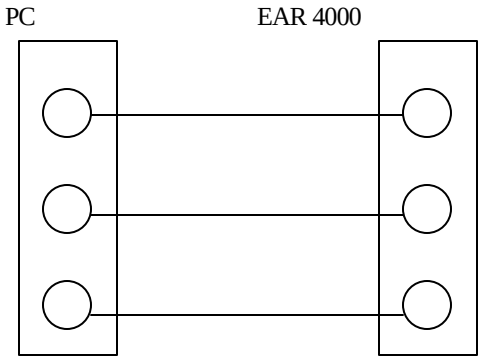


Figura 4-1: Conexão do Cabo RS-232

4.2 Requerimentos do Sistema

Antes de instalar o EUP, verifique que o seu computador cumpra com os seguintes requerimentos mínimos:

- PC 486 ou superior
- Memória RAM livre de 8 MB
- Microsoft Windows 95, Windows 98 ou Windows NT 3.51 ou mais alto.

4.3 Instalando o VUP

Para instalar o EUP:

1. Saia de todas as outras aplicações.
2. Coloque o disquete de instalação do EUP no drive A ou drive B.
3. Use o Windows Explorer para localizar o arquivo de configuração.
4. Clique duas vezes no arquivo de configuração.
5. Siga as instruções na tela.

4.4 Iniciando o EUP

Para iniciar o EUP:

- Clique no ícone do EUP.

Importante: Se o EAR 4000 for programado pelo EUP, a mensagem do script tem que ser gravada por um aparelho de telefone.

Figura 4-2 EUP Tela Principal

Para selecionar uma porta do COM:

1. No menu do Comm, pressiona Porta do Com.
   A caixa de diálogo de Porta de Comunicação do EUP abre.

2. Pressione a porta do COM apropriada (1-4) segundo configuração de seu computador.
   O EUP seleciona a porta do COM e fecha a caixa de diálogo de Porta de Comunicação do EUP.

Para carregar os dados armazenados no EAR 4000 banco de dados:

- No menu do Comm, pressione ler o EAR 4000.
  O EUP lê o banco de dados do EAR 4000 e regrava os valores correntes.

Para carregar dados armazenados em um arquivo de configuração

1. No menu de Arquivo, pressione carregar.
2. Na caixa de diálogo Aberta, localize a configuração do arquivo e pressione OK.

O EUP abre o arquivo, regrava os valores do EUP correntes com que armazenados no arquivo e exibe o nome de arquivo em barra de título da tela principal.

Para carregar dados armazenados no arquivo de configuração de default:

No menu de Arquivo, pressione Ler Default.

O EUP abre o default arquiva e regrava os valores do EUP correntes armazenados no arquivo de default.

Nota: Regravar os valores do EUP correntes com aqueles no arquivo default não apagam as mensagens de Script registrados. Para informação sobre como apagar Scripts de mensagens veja seção 3.7.1.

4.5 Definindo os parâmetros do EAR 4000

Os parâmetros do EAR 4000 são divididos dentro de dois grupos:

- Parâmetros do PABX
- Parâmetros Gerais

4.5.1 Definindo parâmetros do PABX

Para integrar o EAR 4000 com seu PABX, defina os parâmetros do PABX no EAR 4000. Para obter seus parâmetros correntes no PABX, cheque seu manual do PABX ou a configuração atual do PABX.
Para informações detalhadas sobre parâmetros do PABX, veja seção 3.3.

Para definir os parâmetros do PABX:

1. No menu de Parâmetros, selecione parâmetros do PABX.
   A caixa de diálogo de parâmetros do PABX se abre.

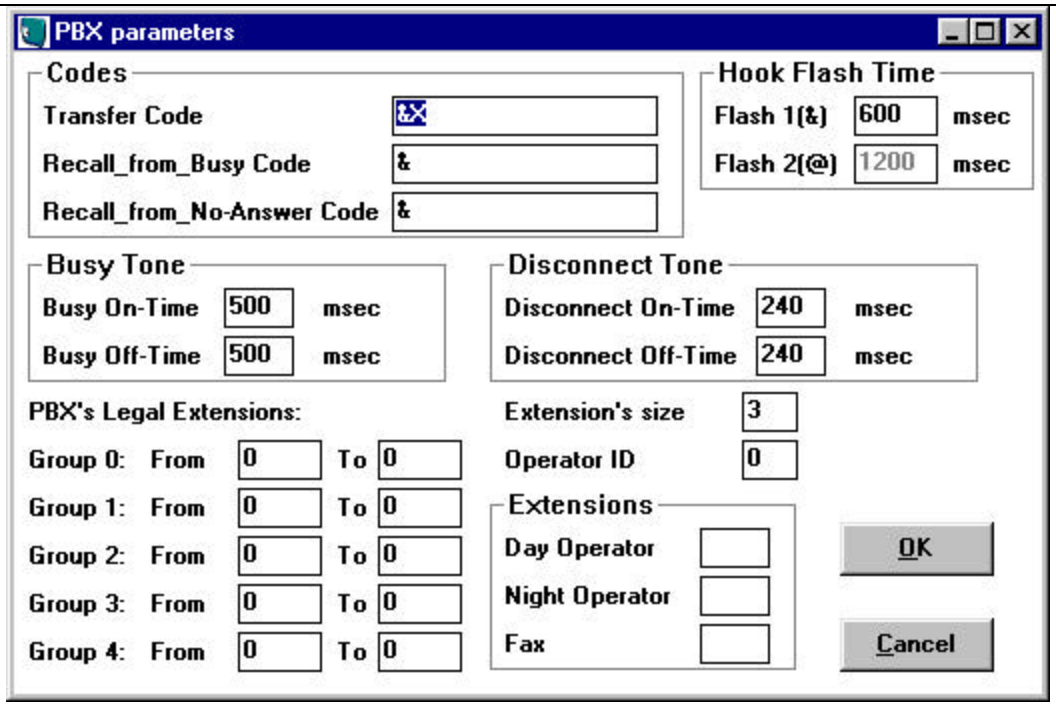


Figura 4-3 Caixa de diálogo de parâmetros do PABX

2. Em Códigos, digite o código para inicio de Transferência, código para rechamada quando ocupados e sem resposta. Você pode usar os seguintes caracteres: 0-9, #, *, X (número do ramal), P (pausa), & (Flash-1) e @ (Flash-2).

3. Em tempo de Hook Flash, defina o tempo de Flash em milisegundos para Flash-1. Digite um número de 000 a 980 em intervalos de 20 ms.
   Nota: Flash-2 é fixado em 1,200 ms é utilizado unicamente para programação especial em PABXS específicos.

4. Em tom de ocupado, defina a cadência de tom de ocupado, digitando um número de 000 a 980 (em intervalos de 20 ms).

5. Em tom de desconexão, defina a cadência do tom de desconexão, digitando um número de 000 a 980 (em intervalos de 20 ms).

6. Em ramais válidos do PABX, defina os ramais aos quais o EAR 4000 pode transferir uma chamada. Você pode definir até cinco grupos de ramais com nenhum limite a quantidade de ramais em cada grupo.
   Nota: O número de dígitos em cada ramal definido deve ser igual ao número de dígitos definidos no passo 7.

7. Na caixa tamanho do ramal, digite qualquer número de 2 a 4. O atendimento automático do EAR 4000 requer então este número de dígitos para transferir uma chamada direta para uma extensão ou a caixa de correio.
   Nota: Todos os ramais definidos em ramais válidos do PABX devem ter o mesmo número de dígitos como o definido na caixa tamanho do ramal.
   O tamanho do ramal não pode ser mudado depois que os ramais válidos forem definidos. Para mudar o tamanho de ramal, o grupo de ramais válidos deve ser apagado.

8. Na caixa de ID do Operador, digite qualquer número de 0 para 9. Quando um chamador seleciona este dígito dos menus de Atendimento Automático, o EAR 4000 transfere a chamada para o ramal do operador.

9. Em ramais, digite o número do ramal do operador diurno (modo diurno), Operador noturno (Almoço, noturno ou Feriado) e número do ramal do Fax. Os números podem conter até quatro dígitos e não precisam estar dentro da série de ramais válidos.

10. Pressione OK para salvar os novos valores ou pressione Cancelar.

4.5.2 Definindo Parâmetros Gerais

Os parâmetros gerais do EAR 4000 incluem:

- Número de toques antes de a linha ser atendida
- Tipo de supervisão, dígitos e modo de operação.
- Código ao DTMF transfere tipo de supervisão
- Tempo de espera para sem-resposta
- Código de desconexão
- Sensibilidade de Voz
- Idioma padrão
- Quantidade máxima de dias para armazenar uma mensagem

Para informação sobre parâmetros, veja seção 3.3. Para informação detalhada sobre modo de transferência, veja seção 3.7.4.

Para definir os parâmetros gerais do EAR 4000:

1. No menu de Parâmetros, selecione parâmetros gerais.
   A caixa de diálogo de Parâmetros Geral se abre.

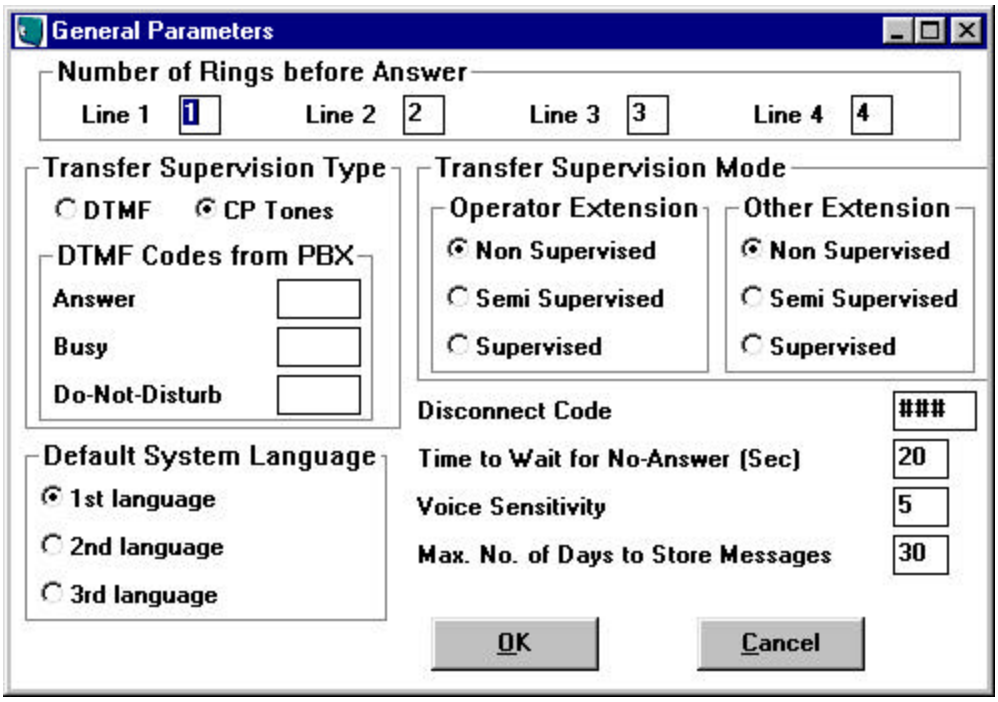


Figura 4-4 Caixa De Diálogo De Parâmetros Geral

2. Em número de toque antes de atender, digite o número de rings antes uma linha ser atendida.Digite qualquer número de 1 a 9.

3. Em Modo de supervisão, selecione CPTONES para habilitar o EAR 4000 a supervisionar as chamadas transferidas usando tons de progresso de chamada ou pressionar DTMF para habilitar o EAR 4000 para supervisionar a chamada transferida usando dígitos DTMF enviados pelo PABX.

   Se você selecionou DTMF, você deve informar os códigos DTMF referentes à Resposta, Ocupado e Não Perturbe.

   *Nota: Cada código do DTMF pode conter até quatro caracteres. Caracteres validos incluem 0-9, *, # e A-D.*

4. Em Modo de supervisão, pressiona Não-supervisionado, Semi-supervisionado ou Supervisionado para o ramal do operador e para outros ramais.

5. Em idioma padrão do sistema, selecione um idioma.

Nota: O EAR 4000 pode suportar até três idiomas simultaneamente. Se um chamador não selecionar um idioma no menu inicial, o EAR 4000 faz solicitações e reproduz mensagens de erro no idioma default.

6. Na caixa de Código de desconexão, digite até quatro dígitos (usando *, #, 0-9, e A-D). Este código representa os dígitos que são enviados pelo PBX quando uma chamada é terminada.

7. Em tempo para esperar por sem resposta, digite o número de segundos que o EAR 4000 deveria esperar antes desempenhar uma Chamada de-nenhuma operação de Resposta.

8. Na caixa de Sensibilidade De Voz, digita um número (1-9) para definir o volume em que o OUVIDO 4000 detecta voz quando as respostas de extensão chamadas. O mais alto o número, a mais alta a sensibilidade para voz.

9. No número Maximo de Dias para Armazenar caixa de Mensagens, digita um número de 1 para 99 para mudar o número de máximo de dias o OUVIDO 4000 armazena uma mensagem. O OUVIDO 4000 automaticamente apaga mensagens que têm excedidas o número de máximo de dias de armazenamento. O default está 30 dias.

10. Pressione OK.

4.6 Programando o Atendedor Automático

O EAR 4000 suporta até 21 mensagens de escrita (00-20) para edifício o menu Concomitante Automatizado. O OUVIDO 4000 também suporta em três línguas outras três mensagens de escrita (21, 23 e 25 à primeira língua, 31, 33 e 35 ao segundo e 41, 43 e 45 ao terceiro) para Resposta Nenhuma, Ocupada e Não Perturba menus (vêem seção 3.7).

Para programar uma mensagem de escrita:

1. No Automóvel-concomitante menu, pressiona Menus De Escrita.
   O Automóvel caixa de diálogo de Menu De Escrita Concomitante abre.

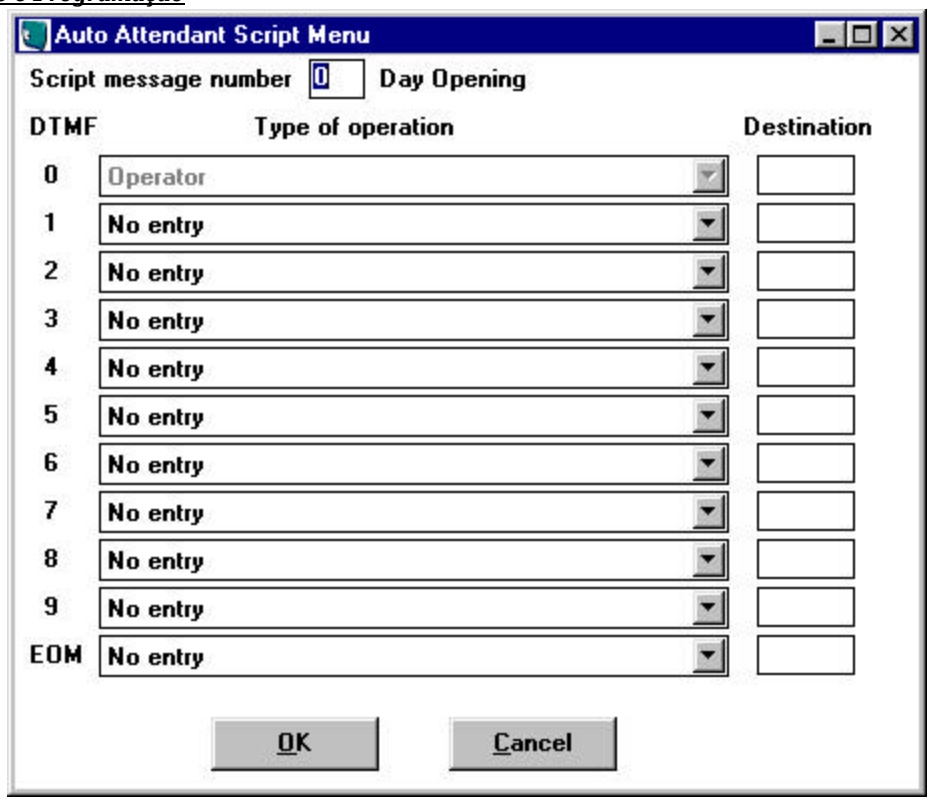


Figura 4-5 Auto Atendedor Caixa De Diálogo De Menu De Escrita Concomitante

A coluna do DTMF contem o dígito o chamador pode discar enquanto os jogos Concomitantes Automatizados uma mensagem de escrita. EOM (Termina de Mensagem) refere para uma condição em que a escrita alcança seu fim e o chamador não tem discado um número.

O Tipo de coluna de Operação descreve a ação o OUVIDO 4000 toma quando o chamador disca um dígito ou a mensagem de escrita vem para um fim. Cada ação corresponde para um número na coluna do DTMF. A coluna de Destino lista para que extensão ou submenu para transferir a chamada.

2. Na caixa de Número De Mensagem De Escrita, digita o número da mensagem de escrita você deseja programar e imprensa entra.
   O EUP exibe programação passada à mensagem de escrita selecionada.

3. Sob Tipo de Operação, pressiona o botão de flecha para selecionar uma ação para um dígito do DTMF correspondente.

4. Sob destino, digita um número de extensão ou número de submenu, se aplicável.

5. Pressione ok para salvar e volta ao menu principal.

4.7 Ajustando Data e hora

O EUP habilita você para ajustar o EAR 4000 relógio e calendário usando um 24-hour formato.

Para atribuir o EAR 4000 relógio e calendário:

1. No menu auto atendimento, pressiona horario.

A caixa de dialogo data e hora se abre.

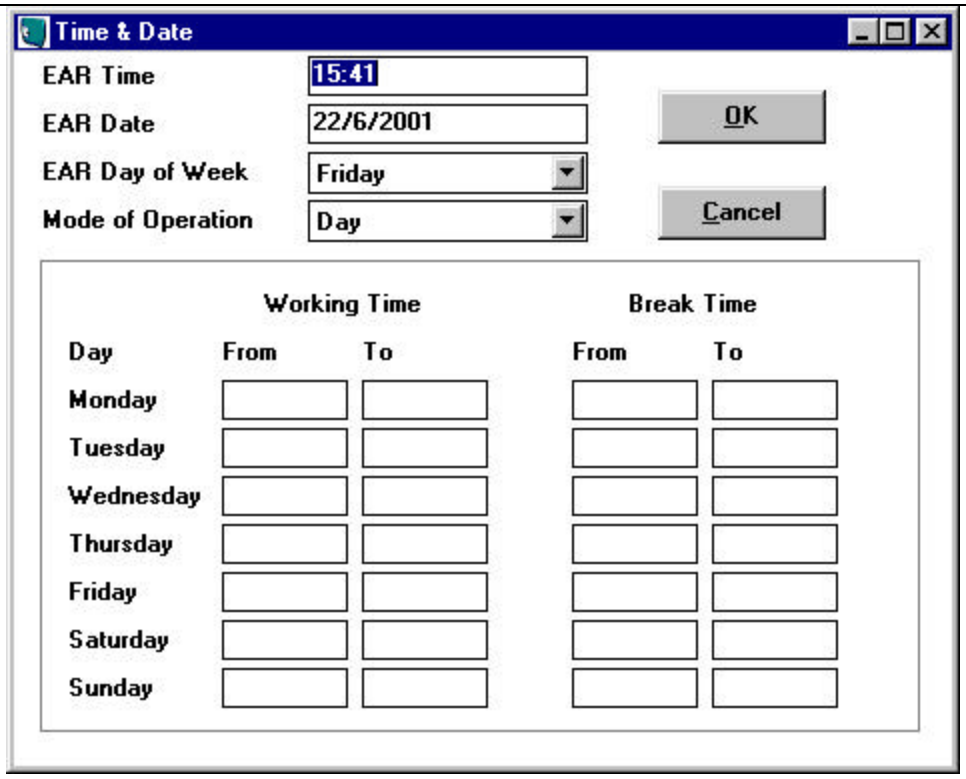


Figura 4-6 Tempo & Caixa De Diálogo De Data

2. Na caixa do Tempo De EAR, digita um novo tempo.
3. Na caixa de Data DeEAR, digita uma nova data de calendário.
4. No Dia De EAR de caixa de Semana, seleciona o dia correspondente à data de calendário.
5. Pressione ok.

4.8 Programando o Modo Do Operational

Para informação nos modos do operacional diferentes, vêem seção 3.5.

Para selecionar o modo do operational inicial:

1. No Automóvel-concomitante menu, pressiona Tempo.
   A caixa de diálogo data e hora se abre (vê Figura 4-6).

2. No Modo de caixa de Operação, seleciona um modo do operacional.

3. Sob O Tempo Que Trabalha, digita as horas você deseja o EAR 4000 para trabalhar no modo do operacional selecionado.

4. Se você selecionou o modo de Automóvel e deseja agendar um tempo quebrado, digita as horas quebradas sob Quebram Tempo.

5. Pressione OK.

4.9 Trabalhando com Arquivos De Configuração

Você pode programar o EAR 4000 parâmetros e salvam eles como um arquivo em seu disco rígido. Mais Tarde você pode descarregar os dados no arquivo ao EAR 4000.

Para salvar os parâmetros correntes como um novo arquivo de configuração:

1. No menu de Arquivo, pressiona Salva Como.
2. No Salvado Como caixa de diálogo, digita um nome de arquivo.
3. Pressione OK.

Para salvar valores correntes e valores dentro um arquivo de configuração aberto:

- No menu de Arquivo, pressiona Salva.

4.10 Descarregando Dados ao EAR 4000

Você pode descarregar dados aoEAR4000 unicamente se o EUP é online.
Veja seção 4.1.

Para descarregar dados ao EAR 4000:

1. No menu do Comm, pressiona Envia para EAR 4000.
2. Digite senha do Administrador De Sistema e imprensa enter.

   Se a senha está corrigindo, os dados é descarregada do PC à EAR 4000. Se a senha é incorreta, o EUP emite uma mensagem de erro e pergunta você ao retype a senha.

4.11 Vendo Informação Estatística Armazenada no Banco de dados do EAR 4000

O EUP organiza informação estatística armazenada no OUVIDO 4000 banco de dados dentro as seguintes tabelas:

- Liste de todo as mensagens em caixa de correio da máquina respondida, incluindo data e tempo de entrada e condição
- Condição da memória de brilho, incluindo tempo total disponível, soma de tempo utilizado, soma de tempo permanecendo e porcento de memória utilizada
- Número de línguas correntemente suportadas pelo EAR 4000
- Número de que entra invoca cada linha

Para ver informação estatística armazenada no EAR 4000 banco de dados:

1. No menu do Comm, pressiona Lê de EAR.
2. No menu de Estatística, pressiona o relatório você deseja.
3. Pressione OK para fechar o relatório e volta à tela principal.

4.12 Imprimindo Relatórios

Você pode organizar e imprime relatórios no EAR 4000 parâmetros e em informação estatística armazenada no EAR 4000 banco de dados.

Para imprimir um relatório:

1. No menu de Arquivo, aponta Imprimir e pressiona Parâmetros De Sistema para abrir a caixa de diálogo de Parâmetros De Sistema ou Estatística para abrir a caixa de diálogo de Estatística.

2. Selecione o apropriado checa caixas.

3. Pressione OK.
   A caixa de diálogo de Localização De Saída abre.

4. Pressione Impressora.
   A caixa de diálogo de Atribuição De Impressão abre.

5. Selecione as opções apropriadas e pressionam OK.

   O EAR 4000 imprime o relatório.

4.13 Salvando Relatórios

Você pode organizar e salva relatórios no EAR 4000 parâmetros e em informação estatística armazenada no EAR 4000 banco de dados.

Para salvar um relatório:

1. No menu de Arquivo, aponta Imprimir e pressiona Parâmetros De Sistema para abrir a caixa de diálogo de Parâmetros De Sistema ou Estatística para abrir a caixa de diálogo de Estatística.
2. Selecione o apropriado checa caixas.
3. Pressione OK.
   A caixa de diálogo de Localização De Saída abre.
4. Pressione Arquivo.
   O Salvado Como caixa de diálogo abre.
5. Digite um arquivo especifica e pressiona OK.
   O EAR 4000 salva o relatório.

Você pode imprimir o relatório do DOS ou por usar qualquer Windows imprime utilitário.

4.14 Obtendo Ajuda

Você pode obter ajuda em um tópico em dois caminhos:

- No menu de Ajuda, pressiona Ajuda Ordena abrir o índice online compreensivo.
- Realce uma caixa de texto em qualquer caixa de diálogo e imprensa F1 para ver uma descrição curta da opção.

4.15 Fechando o EUP

Para fechar o EUP:

- No menu de Arquivo, pressiona Saída.

5 INSTRUÇÕES DE OPERAÇÃO DA CAIXA POSTAL GERAL DE MENSAGENS

5.1 Deixando uma mensagem na caixa postal geral

- chamador pode deixar uma mensagem na caixa postal geral pressionando o digito " deixar mensagem" durante a reprodução da mensagem de script inicial (código *150).

O EAR 4000 procederá de uma das seguintes maneiras:

- Reproduzirá a saudação pessoal
- Se a saudação pessoal não estiver gravada na caiza postal geral, o EAR 4000 reproduzira a seguinte mensagem:

  "Pro favor deixe sua mensagem após o sinal."

O chamador pode deixar uma mensagem após o sinal de BIP.

O chamador tem ainda as seguintes opções:

- Discar "#" para pular a saudação
- Discar o ID da operadora durante a saudação ou após deixar a mensagem para ser transferido para a telefonista. O EAR 4000 salvara a mensagem.

  Obs.: O EAR 4000 não anuncia esta opção durante a mensagem, portanto você deve grava-la em sua saudação pessoal.

O EAR 4000 para a reprodução sob as seguintes condições:

- chamador digita "#"
- É detectado um silencio por mais de 5 segundos
- Um tom de progresso de chamada é detectado
- tamanho da mensagem excedeu o limite de tempo de gravação (dois minutos)
- chamador digitou o ID da operadora durante a reprodução da saudação. O EAR 4000 transfere imediatamente a chamada para a telefonista.

5.2 Menu de Usuário

Quando o chamador pressiona o digito para ouvir mensagens durante a saudação inicial (código *160), o EAR 4000 pergunta a senha. Depois o EAR 4000 anuncia o número de mensagens novas e reproduz o seguinte menu principal:

Menu principal de usuário

Para receber suas mensagens, pressione 1. Para mudar sua senha, pressione 2. Para gravar uma saudação pessoal, presiione 3. Para retornar ao menu principal, pressione 9.

5.2.1 Recebendo mensagens

Se o chamador discar "1", o EAR 4000 reproduzira as novas mensagens, iniciando pela primeira mensagem salva. Ao final de cada mensagem, o EAR 4000 reproduz o seguinte menu:

Submenu de Usuário

Para receber a próxima mensagem, pressione 1. Para reproduzir novamente, pressione 2. Para salvar a mensagem, pressione 3. Para apagar a mensagem, pressione 8. Para retornar ao menu anterior, pressione 9.

Nota: Para pular a reprodução de data e hora da mensagem, pressione #

5.2.2 Definindo uma senha para a caixa postal geral de mensagens

A senha da caixa postal geral contem quatro dígitos. A senha padrão é 1234. Para desabilitar a senha, digite 0000.

O operador pode definir uma nova senha digitando 2 no menu de usuário principal (veja seção 5.2) e digitando depois uma nova senha. Use dígitos somente de 0-9 para definir a senha.

O Administrador de sistema pode resetar a senha da caixa postal geral para a senha padrão usando o código *570 ou usando o VUP (veja figura 4-7).

5.2.3 Gravando uma saudação pessoal

O operador pode gravar uma saudação pessoal digitando “3” no menu principal de usuário (veja seção 5.2). O EAR 4000 reproduzira então a seguinte mensagem:

Para ouvir a saudação ativa, pressione 1. Para gravar, pressione 2. Para deletar a corrente saudação, pressione 8. Para retornar ao menu principal, pressione 9.

5.3 Gravando Mensagens

O operador pode gravar mensagens de uma das seguintes formas:

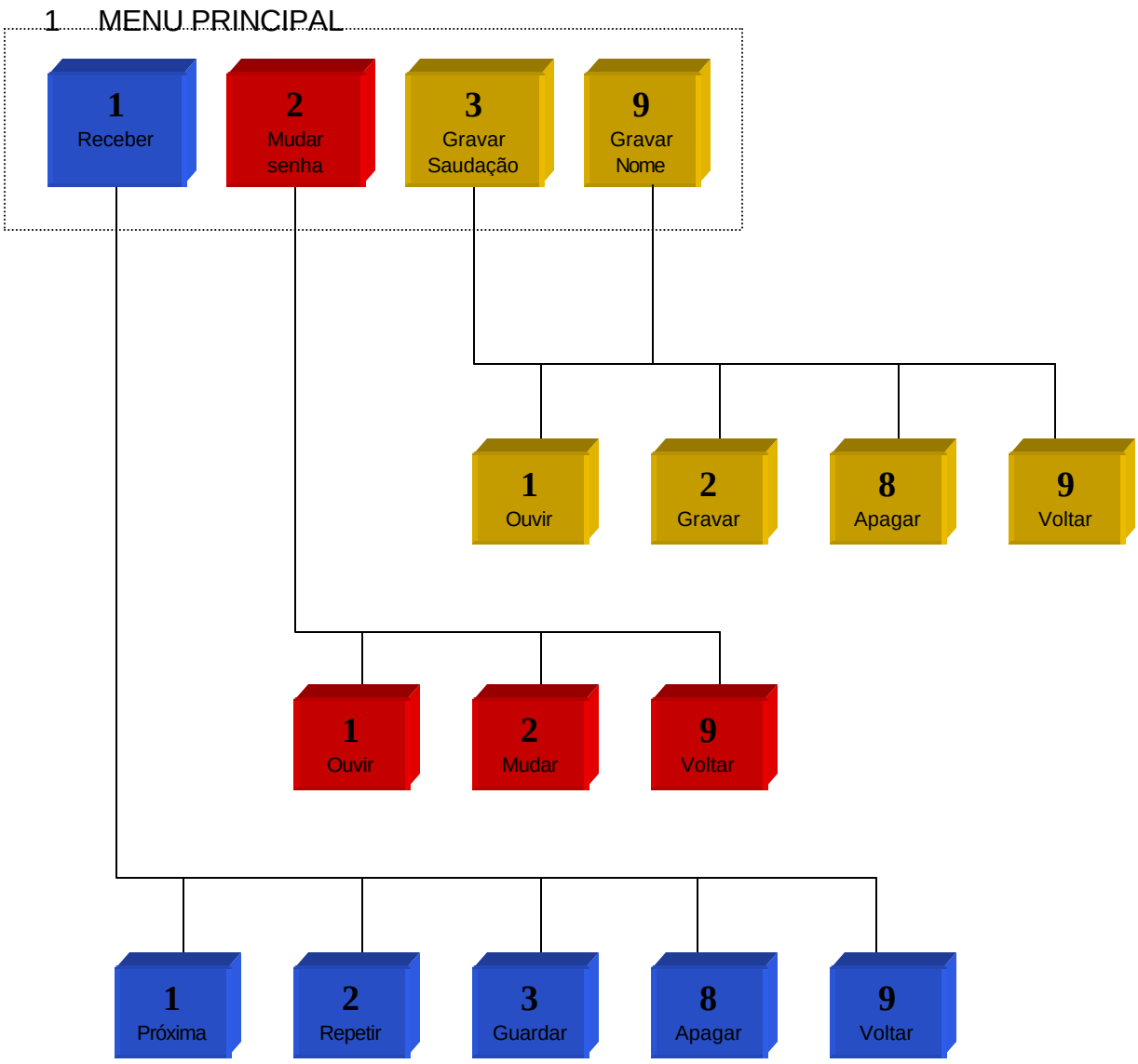
- Discando 3 durante a reprodução do menu de usuário (veja seção 5.2.1) para salvar uma mensagem individual
- Discando “9” após ouvir todas as mensagens para salvar todas as mensagens.
  Obs.: O EAR 4000 automaticamente salvara todas as mensagens não salvas.

5.4 Apagando Mensagens

O operador pode apagar mensagens das seguintes maneiras:

- Discando “8” durante a reprodução do menu de usuário (veja seção 5.2.1) para deletar uma mensagem individualmente
- Discando “8” após ouvir todas as mensagens para apagar todas as mensagens que não foram salvas.

O EAR 4000 automaticamente apaga todas as mensagens após o período máximo de dias para armazenamento ser exedido. O período padrão é 30 dias


1 MENU PRINCIPAL
1 Receber
2 Mudar senha
3 Gravar Saudação
9 Gravar Nome
1 Ouvir
2 Gravar
8 Apagar
9 Voltar
1 Ouvir
2 Mudar
9 Voltar
1 Próxima
2 Repetir
3 Guardar
8 Apagar
9 Voltar

6 PROGRAMANDO A INTEGRAÇÃO DTMF IN-BAND

Esta seção descreve como programar o EAR 4000 para detectar os códigos de integração in-band DTMF enviados pelo PABX e trata-los de forma adequada.

Quando a facilidade de Integração DTMF in-band esta ativada, o EAR 4000 aguarda um determinado período de tempo pela integração DTMF in-band antes de responder a ligação vinda do PABX. Se o EAR 4000 detectar os códigos de integração dentro do período de tempo determinado, ele procede com a operação programada. Se o EAR 4000 não detectar os códigos de integração dentro do período de tempo determinado, ele reproduzira a saudação inicial do atendedor automático.

Obs.: Após o atendimento da ligação vinda do PABX, o EAR 4000 reproduz automaticamente a saudação do Atendedor Automático dentro das seguintes condições:

- A facilidade de integração DTMF in-band esta desabilitada.
- Os códigos DTMF recebidos do PABX não estão corretamente programados no EAR 4000
- primeiro digito DTMF da integração foi recebida depois do período de tempo especificado
- Os dígitos DTMF foram recebidos fora do padrão programado.

Você pode programar códigos de DTMF In-Band para até dez eventos por:

- Através de telefone de tons
- Através de um PC com o VUP instalado

Para se obter uma maior performance do sistema utilizando a integração DTMF in-band, recomenda-se configurar o EAR 4000 para transferir as ligações aos ramais de modo não-supervisado (veja capitulo 3). Isto faz com que o EAR 4000 libere as portas de atendimento, imediatamente após a transferência das chamadas entrantes.

Quando o EAR 4000 for programado para transferir as chamadas de modo não-supervisado, deve-se levar em consideração as três seguintes situações:

- ramal não atende

  Se o PABX não obter uma resposta, dentro do período de time-out, do ramal ao qual a ligação foi transferida, esta ligação será retornada ao EAR 4000 e o PABX enviara a integração correspondente indicando que a ligação não foi atendida pelo ramal. Se o EAR 4000 estiver programado para tratar este código, ele reproduzira a saudação padrão do sistema 097 (Mensagem de sistema para ramal não atende).

- Ocupado

  Os diferentes sistemas de PABX possuem tratamentos diferentes para a condição de ocupado. Por exemplo, alguns PABX são configurados para suportar fila de espera ou avisos sonoros e/ou visuais nos botões do aparelho.

  Se o seu PABX detectar um sinal de ocupado em um ramal durante o período de time-out determinado no PABX, esta chamada devera ser desviada ao EAR 4000 e a integração indicando que o ramal esta ocupado deve ser enviada. Se o EAR 4000 estiver programado para tratar este código, ele reproduzira a saudação padrão do sistema 096 (Mensagem de sistema para ramal ocupado).

- Não Perturbe (DND)

  Se o seu aparelho telefônico possui o botão de não perturbe e o seu PABX possui essa facilidade e a integração para ela esta disponível, é recomendável que você programe o EAR 4000 para trabalhar com a integração de não perturbe. Se o EAR 4000 estiver programado para tratar este código, ele reproduzira a saudação padrão do sistema 121 (Mensagem de sistema para não perturbe).

Obs.: As mensagens do sistema 096, 097 e 121 são mensagens padrão do sistema. O administrador do sistema pode substituir as mensagens do sistema pelas seguintes mensagens:

- ⇒ Mensagem do sistema 096 (ocupado) pode ser substituída pela mensagem do script 21 no primeiro idioma, 31 no segundo idioma e pela mensagem de script 41 no terceiro idioma.
- ⇒ Mensagem do sistema 097 (não atende) pode ser substituída pela mensagem do script 23 no primeiro idioma, 33 no segundo idioma e pela mensagem de script 43 no terceiro idioma.
- ⇒ Mensagem do sistema 121 (não perturbe) pode ser substituída pela mensagem do script 25 no primeiro idioma, 35 no segundo idioma e pela mensagem de script 45 no terceiro idioma.

6.1 Programando o EAR 4000 por Telefone

As seções que seguem apresentam os códigos de comando usados para programar o EAR 4000 para detectar e agir de acordo com os códigos DTMF In-Band enviados pelo seu PABX.

6.1.1 Definindo um Código DTMF In-Band para um Evento

Para definir um código DTMF In-Band para um evento, disque:

*200 + X + YY…YY + #

onde
X = Número do evento (0-9)
YY…YY = Código DTMF In-Band enviado pelo PABX

Cada código DTMF pode conter até vinte caracteres, incluindo 0-9, A-D, *, #, origem e alvo. Você também pode incluir os dois caracteres gerais a seguir, para ultrapassar os caracteres do DTMF enviados pelo seu PABX, e que não são relevantes à operação do EAR 4000:

- Ignorar + Comprimento (*9 + número de dois dígitos). Por exemplo, caracter geral *906 programa o EAR 4000 para ignorar os próximos seis caracteres de DTMF recebidos.
- Ignorar + Separador (*0 + caracter de um dígito). Por exemplo, caracter geral *05 programa o EAR 4000 para ignorar todos os caracteres de DTMF até que receba um 5. O caracter geral *0*4 programa o EAR 4000 para ignorar todos os caracteres de DTMF até que receba um # (ver Tabela 6-1).

Tabela 6-1 : Entrando um Código DTMF In-Band Usando um Telefone

CARACTERE DTMF	NÚMERO A SER DISCADO
Dígitos 0-9	0-9
*	**
#	*4
A	*5
B	*6
C	*7
D	*8
Ignorar + Comprimento	*9 + XX onde XX é o número de caracteres de DTMF a ser ignorado
Ignorar + Separador	-0 + X onde X é o número de caracteres de DTMF (0-9, *, #, A-D) usados como separador
Origem	*1, indica o número da pessoa que está chamando (atualmente não disponível)
Alvo	*2 indica o número do ramal chamado Nota: Disque *2 para cada dígito no ramal. Por exemplo, se o seu PABX for configurado para apoiar um ramal de 3 dígitos, disque *2 três vezes.

6.1.2 Selecionando um Tipo de Operação

Você pode programar cada evento para executar uma operação. Para selecionar um tipo de operação entre:

*201 + X + YY

onde

X indica o número do evento (0-9)
Y indica a operação a ser executada pelo EAR 4000, de acordo com as seguintes opções:
00 = Reproduz o Script de Abertura do Atendimento Automático
01 = Deixar uma mensagem em uma determinada caixa de correio
02 = Verificar mensagens de uma determinada caixa de correio
03 = Reproduz um script1 específico
04 = Reproduz o menu de ocupado
05 = Reproduz o menu de Sem Resposta
06 = Reproduz o menu de Não Perturbe
07 = Desconectar a ligação

6.1.3 Selecionando uma mensagem de Script

Se você tiver programado um evento para reproduz um script, transferir para um ramal, ou uma caixa de correio, disque o seguinte código de comando para definir o destino:

*202 + X + YY

X = Número do evento (0-9)
YY = Número do script, (00-25),(31-35),(41-45)
Nota: Tenha certeza que a mensagem do script foi gravada se transferir para um script.

6.1.4 Definindo o Status da integração DTMF in-band

Quando você define um código de integração DTMF, o EAR 4000 automaticamente ativa a facilidade de integração DTMF in-band. Quando você deleta todos os códigos programados, o EAR 4000 automaticamente desabilita a facilidade de integração DTMF in-band.

Para habilitar ou desabilitar manualmente a facilidade de integração DTMF in-band por programação:

*203 + X

onde:

X = 0; desabilita a facilidade de integração DTMF in-band.
X = 1; habilita a facilidade de integração DTMF in-band.

6.1.5 Definindo o Tempo de Espera para o Primeiro Caractere de DTMF

Você pode definir o período de tempo que o EAR 4000 deve esperar entre atender uma chamada e receber o primeiro caractere do um código de DTMF In-Band. Se o EAR 4000 não detectar um caractere de DTMF dentro desse período de tempo definido, ele reproduz automaticamente a saudação de abertura do Atendimento Automático.

Para definir o tempo de intervalo até o primeiro caractere DTMF, disque:

*210 + XXXX

onde XXXX = 0000-9980 ms em passos de 20ms (o default é 3 segundos).

6.1.6 Definindo o Tempo de Espera entre os Caracteres de DTMF

Você pode definir o período de tempo que o EAR 4000 deve esperar entre o recebimento de cada caractere DTMF incluídos em um código de DTMF In-Band. Se um caractere DTMF não for detectado dentro do período de tempo definido, e o código de DTMF In-Band não for completado, o EAR 4000 reproduz automaticamente a saudação de abertura do Atendimento Automático.

Para definir o período de tempo de espera entre os caracteres DTMF, disque:

*211 + XXX

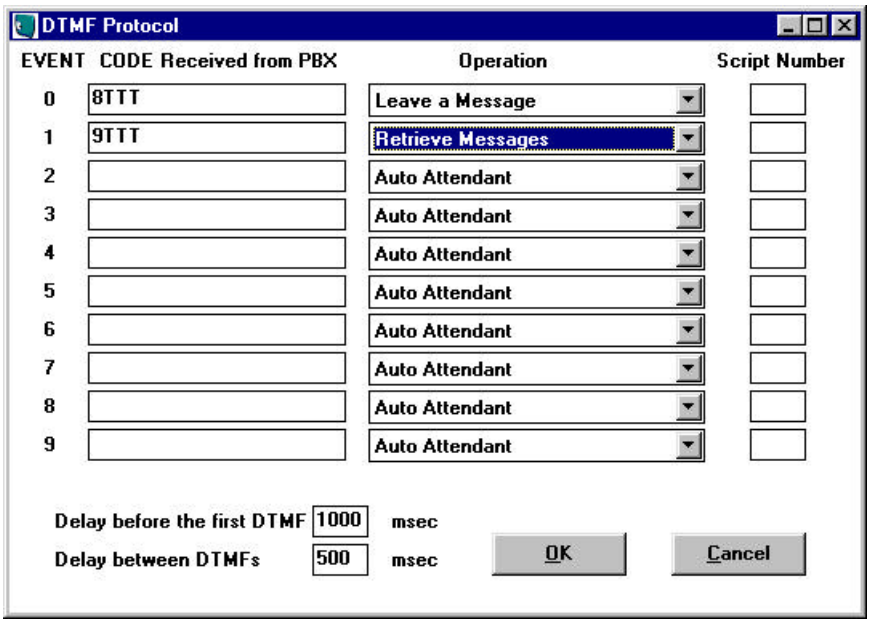
onde XXX = 000-980 ms em passos de 20 ms (o default é 500 ms.).

6.2 Programando o EAR 4000 por computador

Você pode usar o Programa Utilitário do EAR 4000 (veja seção 4) para definir os códigos de integração in-band e operações relacionadas.

Para definir um código de integração in-band:

1. No menu Parâmetros, click em Integração DTMF in-band
   A caixa de dialogo integração DTMF é aberta.



A coluna de eventos contem o número do evento. A coluna código recebido pelo PABX mostra o código de integração DTMF in-band. A coluna de operação descreve a operação realizada pelo EAR 4000 quando ele recebe o código listado na coluna correspondente ao código recebido pelo PABX. Se o evento esta programado para reproduzir um script, o número do script deve ser inserido na coluna número do script.

2. Na coluna Código recebido do PABX, digite o código DTMF correspondente ao evento. Verifique o manual de seu PABX ou a configuração atual para obter o código correto.

   A tabela 6-2 descreve como traduzir os códigos DTMF enviados pelo PABX para códigos aceitáveis pelo EAR 4000.

Tabela 6-2 Traduzindo os códigos do PABX para o EAR 4000

Caractere DTMF	Caractere no EAR 4000
0-9	0-9
A-D	A-D
*	*

#	#
Origem	S (não disponível atualmente)
Destino	T Obs.: Digite um T para cada digito do ramal. Por exemplo, se o PABX esta configurado para suportar ramais de 3 digitos, digite TTT.
Ignore + quantidade de dígitos	I + XX Onde XX vai de 00 a 99
Ignore + separador	J + X Onde X é 0-9, A-D, * ou #

3. Na coluna de Operação, click no botão da seta para selecionar uma ação para o evento correspondente.
4. Se você selecionar Transferir ao Script na coluna de operação, digite o número do Script na coluna Srcipt número.
5. No campo Delay após o recebimento do primeiro digito DTMF, defina o tempo que o EAR 4000 aguardara entre o atendimento da ligação vinda do PABX e a recepção do primeiro digito DTMF. Digite um número entre 0000-9980 com intervalos de 20 ms.
6. No campo Delay entre dígitos DTMF, defina o tempo de espera entre os dígitos recebidos como integração in-band. Digite um número entre 000-980 com intervalos de 20 ms.
7. Click em OK

7 LOCALIZAÇÃO DE DEFEITOS

Esta seção apresenta respostas para perguntas freqüentes na operação do EAR 4000.
Se o problema persistir, contate o seu fornecedor ITS.

Pergunta: A notificação local não funciona

Resposta: Esteja certo de ter entrado corretamente os códigos de notificação.
Esteja certo que a localização local está ativada.
Esteja certo que a linha 2 (para sistemas de duas portas) ou a linha 4 (para sistemas de quatro portas) está conectada apropriadamente entre o EAR 4000 e o PABX.
Remova todas as mensagens da caixa de correio e então envie uma nova mensagem.
Adicione uma pausa entre os códigos.

Pergunta: O EAR 4000 não está transferindo ligações. Os tons DTMF são ouvidos ou a ligação é desconectada
Resposta: O tempo de Flash 1 foi configurado incorretamente.
Pergunta: Quando eu disco o código de comando *300, o EAR 4000 reproduz uma mensagem de erro
Resposta: Você está tentando mudar o número de dígitos em um ramal depois dos ramais e das caixas de correio terem sido configuradas. Para mudar o número de dígitos em um ramal, você primeiro deve remover todas as caixas de correio e ramais.
Pergunta: Em modo supervisado, o EAR 4000, incorretamente, retorna ligações.
Resposta: O tempo de espera do EAR 4000 para o valor do parâmetro Sem Resposta é maior que o valor do parâmetro do tempo de re-ligar do PABX. Abaixe o valor do Tempo de Espera para Sem Resposta do EAR 4000 ou aumente o valor dos parâmetros do tempo de re-ligar do PABX.
Pergunta: Em modo supervisado, o EAR 4000 não reconhece chamadas atendidas
Resposta: Aumente o valor do parâmetro da Sensibilidade de voz.
Tenha certeza que o Tipo de Supervisão de Transferência escolhida esteja correto.
Pergunta: O EAR 4000 reproduz somente a data e hora da mensagem mas não reproduz a mensagem
Resposta: Tenha certeza que você gravou a saudação do script diurno. Até este script ser gravado, o EAR 4000 estara em modo teste.
Pergunta: O Utilitário de Programação do EAR 4000 (EUP) mostra um aviso dizendo
Que a porta COM esta indisponível.
Resposta: Tenha certeza que a porta selecionada não esta sendo usada por outro dispositivo.
Se a porta selecionada foi usada anteriormente por outro dispositivo, reinicie o computador para liberar a porta serial.
Pergunta: O EAR 4000 estava programado para operar em modo noturno. Mas quando uma ligação é recebida, ele desconecta a ligação e muda para modo de atendimento diurno.
Resposta: Tenha certeza de que a saudação do script diurno esta gravada.

APENDICE I

COMANDOS DE PROGRAMAÇÃO

A tabela que segue apresenta um resumo dos comandos de programação do DTMF.
Nota: A coluna DTMF lista as seções nas quais as operações de programação do DTMF são discutidas neste manual

OPERAÇÃO	COMANDO	SEÇÃO
Muda o modo operacional (sem entrar em modo de programação)	*8 + XXXX + Y XXXX = senha do operador Y = 0; Diurno Y = 1; Noturno Y = 2; Feriado Y = 3; Automático	3.8.4
Gravar uma mensagem do script	*100 + XX + Beep + Gravar + #	3.7.1
Reproduz uma mensagem do script	*101 + XX + Beep + Reproduz	3.7.1
Apagar uma mensagem do script	*102 + XX XX = No. do Script	3.7.1
Transferir para uma mensagem do script	*110 + XX + B + YY + #	3.7.2.2
Transferir para o menu de abertura	*115 + XX + B + #	3.7.2.4
Transferir para uma mensagem do script com mudança de língua	*117 + XX + B + YY + Z + # Z = 1, 2 ou 3 (número do idioma)	3.7.2.5
Configurar o idioma default	*118 + Z Z = 1, 2 ou 3 (número do idioma)	3.7.2.6
Transferir para um ramal	*120 + XX + B + Ramal + #	3.7.2.2
Transferir para um operador	*125 + XX + #	3.2.7.8
Desconectar	*140 + XX + B + Z + # Z = 0; sem mensagem Z = 1; com mensagem	3.7.2.10
Deixar uma mensagem na caixa postal geral	*150 + XX + B + # XX = no. do script	3.7.2.11
Verificar mensagens na caixa postal geral	*160 + XX + B + #	3.7.2.12
Transferência direta para um ramal	*170 + XX + primeiro(s) dígito(s) + #	3.7.2.13
Colocar uma chamada em Espera	*180 + XX + B + #	3.7.2.15
Transferência Cega para um ramal Ocupada	*185 + XX + B + #	3.7.2.16
Reajustar uma entrada de mensagem para o seu valor default	*190 + XX + B + #	3.7.4
Reajustar todas as mensagens para o valor default	*190 + XX + #	3.7.4
Definir um código DTMF In-Band para um evento	*200 + X + YY…YY +# X = Número do evento YY…YY =Código DTMF In-Band	6.1.1
Selecionar uma tarefa para um código DTMF In-Band	*201 + X + YY X = Número do evento(0 – 9) YY = Número da tarefa	6.1.2
Selecionar a destinação para um evento DTMF In-Band	*202 + X + YYYY + # X = No. do Evento YYYY = Destinação	6.1.3
Definir o Status da integração DTMF in-band	*203 + X X = 0; desabilita a facilidade X = 1; habilita a facilidade	6.1.3
Definir o tempo de espera para o primeiro caractere DTMF no código DTMF In-Band	*210 + XXXX XXXX = 0000-9980 em passos de 20 ms	6.1.4
Definir o tempo de espera entre o	*211 + XXX	6.1.5

recebimento de cada caractere DTMF no código DTMF In-Band	XXX = 000-980 em passos de 20 ms	
Definir o Tipo de Supervisão na Transferência	*220 + X X = 0; Usa Tons de Progresso de Chamada X = 1; Usa códigos DTMF	3.7.5
Define o código DTMF para a condição Atender	*221 + CÓDIGO1 + #	3.7.5
Define o código DTMF para a condição ocupado	*222 + CÓDIGO1 + #	3.7.5
Define o código DTMF para a condição não perturbe	*223 + CÓDIGO1 + #	3.7.5
No. de dígitos no ramal	*300 + X	3.3
No. de toques antes da linha ser atendida	*310 + número da linha + número de toques	3.3
Tempo de espera para Sem Resposta	*311 + XX	3.3
Ramais validos do PABX	*320 + Y + Primeira Ext. + Última Ext. + # Y = número do grupo (0-4)	3.3
Código de Identidade do Operador	*330 + X X = 0-9	3.3
Modo de Transferência para todos os ramais	*350 + X X = 0; Não Supervisado X = 1; Modo Supervisado X = 2; Modo Semi-Supervisado	3.7.6
Modo de Transferência para a telefonista	*351 + X X = 0; Não Supervisado X = 1; Modo Supervisado X = 2; Modo Semi-Supervisado	3.7.6
Operador Diurno	*360 + No. Do ramal + #	3.3
Operador noturno	*361 + No. Do ramal + #	3.3
Ramal do FAX	*362 + No. Do ramal + #	3.3
Ramal para notificação de mensagens	*365 + No. Do ramal + #	3.3
Flash 1	*370 + XXX	3.3
Cadência dos tons ocupado ON Cadência dos tons ocupado OFF	*371 + XXXX *372 + XXXX	3.3
Cadência dos tons de desconexão ON Cadência dos tons de desconexão OFF	*373 + XXXX *374 + XXXX	3.3
Checagem de cadência do sinal de ocupado	*375 + XXXX + #	3.3
Sensitividade de Voz	*376 + X	3.3
Código para ascender a lâmpada de mensagem 1	*380 + CÓDIGO1 + #	3.3
Código para ascender a lâmpada de mensagem 2	*381 + CÓDIGO1 + #	3.3
Código para apagar a lâmpada de mensagem	*382 + CÓDIGO1 + #	3.3
Código de transferencia	*390 + CÓDIGO1 + #	3.3
Código de rechamada quando ocupado	*391 + CÓDIGO1 + #	3.3
Código de rechamada quando não atende	*392 + CÓDIGO1 + #	3.3
Modificar o modo operacional	*400 + X X = 0; Diurno X = 3; Automático X = 1; Noturno X = 4; Intervalo X = 2; Feriado	3.5
Selecionar o formato da indicação da hora	*410 + X	3.5
Ajustar a hora e o dia	*420 + dia + Hora + Minutos	3.4
Ajustar a data	*430 + Data + Mês + Ano	3.4
Ouvir a hora do sistema	*440	3.4
Configurar as horas de trabalho	*450 + Dia + Hora do Começo + Hora do Fim	3.5
Configurar o tempo do intervalo	*460 + Dia + Hora do Começo + Hora do Fim	3.5

Resetar a caixa postal geral de mensagens	*510	3.5
Reproduz ou pular a indicação da hora para uma caixa de correio	*531 + B + # B = 0; Reproduz a hora e a data B = 1; Pula a hora e a data	3.6.1
Resetar a senha da caixa postal geral de mensagens	*570	3.8.1.3
Modificar a senha do administrador do sistema	*600 + Senha Antiga + Nova Senha	3.8.1.1
Modificar a senha do operador	*601 + Nova Senha	3.8.1.2
Reconfigurar o sistema para default	*654 + * + XXXX + # XXXX é a senha do administrador do sistema	3.8.9
Ouvir o número da versão do software	*680	3.8.7
Reproduz uma mensagem do sistema	*690 + Z + XXX Z = 1, 2, ou 3 (número do idioma) XXX = número da mensagem do sistema	3.8.5
Configurar notificação local para uma caixa de correio	*701 + Caixa de Correio + X + # X = 0; desativado X = 1; LED 1 X = 2; LED 2 X = 3; Sinais de Toque X = 4; Toques	3.6.3.1
Intervalo entre Toques de Notificação	*720 + XX XX é em minutos (1-99)	3.6.3.1
Duração de Toque de Notificação	*730 + X X = 0 significa toque curto X = 1 significa toque comprido	3.6.3.1
Número máximo de dias para armazenar uma mensagem no sistema	*740 + XX XX é o número de dias 00-99	3.6.3.1
Tentativas de Toque de Notificação	*750 + XX	3.6.3.1

1 Refere-se aos códigos de PABX. Cada código contém dígitos 0-9, *, #, Flash-1, Flash-2, Pausa e Número do ramal.

Quando se entra um código, disque:

*0	paro ramal	*6	para B		
*1	para pausa			*7	para C
*2	para Flash-1			*8	para D
*3	para Flash-2			*9	para o número de novas mensagens na caixa de correio
*4	para #			**	para *
*5	Para A				

ANEXO II

FORMULÁRIO DE PROGRAMAÇÃO

As páginas seguintes incluem formas para ajudar a configurar e manter corretamente o sistema do EAR 4000 usando comandos de programação DTMF.

OPERAÇÃO	COMANDO
No. de dígitos em um ramal	*300 _____
No. de toques antes que a linha seja atendida	Linha 1: *310 1____ Linha 2: *310 2____ Linha 3: *310 3____ Linha 4: *310 4____
Tempo de espera para Sem Resposta	*311 ____
Ramais PABX validos	Grupo 1: *320 0 __ __# Grupo 2: *320 1 __ __# Grupo 3: *320 2 __ __# Grupo 4: *320 3 __ __# Grupo 5: *320 4 __ __#
Código de Identidade do Operador	*330 ____
No. do ramal do Operador Diurno	*360 __ ____#
No. do ramal do Operador Noturno	*361 __ ____#
No. do ramal do Fax	*362 __ ____#
Aviso de mensagem no ramal	*365 __ ____#
Flash 1	*370____
Cadência dos Tons de ocupado ON	*371 __ ____
Cadência dos Tons de ocupado OFF	*372 __ ____
Cadência dos Tons de desconexão ON	*373 __ ____
Cadência dos Tons de desconexão OFF	*374 __ ____
Sensitividade da Voz	*376 ____
Códigos para ascender a lâmpada de mensagem 1	*380 ___ _____#
Códigos para ascender a lâmpada de mensagem 2	*381 ___ _____#
Códigos para apagar a lâmpada de mensagem	*382 ___ _____#
Código para inicio de transferencia	*390 ___ _____#
Rechamada quando ocupado	*391 ___ _____#
Rechamada quando ao atende	*392 ___ _____#
Modo de transferência para os ramais	*350 ____#
Modo de transferência para a telefonista	*351 ____#
No. máximo de dias para armazenar uma mensagem no sistema	*740 ____

CONFIGURANDO NOTIFICAÇÕES PARA CAIXAS DE CORREIO

Notificação local para caixa de correio: *701 ____ __#

PARÂMETROS DE NOTIFICAÇÃO

Intervalo de Toque de Notificação *720 ____

Duração de Toque de Notificação *730 ____

AJUSTAR A HORA E A DATA

Ver Seção 3.5 para informação sobre o ajuste da hora e da data do sistema usando os códigos *450 e *460.

CONFIGURANDO O HORÁRIO DE EXPEDIENTE

Ver Seção 3.5 para informação sobre a configuração do horário que segue usando os códigos *450 e *460

	Horas de Trabalho		Tempo de Intervalo	
Dia	**Começo**	**Fim**	**Começo**	**Fim**
1 (Segunda)	____	____	_____	_____
2 (Terça)	____	____	_____	_____

3 (Quarta)	_____	_____	_____	_____
4 (Quinta)	_____	_____	_____	_____
5 (Sexta)	_____	_____	_____	_____
6 (Sábado)	_____	_____	_____	_____
7 (Domingo)	_____	_____	_____	_____

CONFIGURANDO O MODO OPERACIONAL

Modo Operacional: *400__ Selecione: Diurno(0)/Noturno(1)/Feriado(2)/Auto(3)/Intervalo(4)

Este formulário contém o horário de programação para até quatro mensagens de script. Por favor, copie o formulário se você tiver mais de quatro mensagens de script.

Nota: Os números que seguem são dedicados a mensagens de script específicas por default:

- *Mensagem número 00 do script para o Menu de Abertura em Modo Diurno*
- *Mensagem número 10 do script para o Menu de Abertura em Modo Noturno*
- *Mensagem número 15 do script para o Menu de Abertura em Modo de Intervalo*
- *Mensagem número 20 do script para o Menu de Abertura em Modo de Feriado*

*O resto das mensagens do script (01-09, 11-14 e 16-19) podem ser usadas em to*dos os modos, sem limitações.

No. do Script _____
0_____
1_____
2_____
3_____
4_____
5_____
6_____
7_____
8_____
9_____
EOM_____

No. do Script _____
0_____
1_____
2_____
3_____
4_____
5_____
6_____
7_____
8_____
9_____
EOM_____

No. do Script _____
0_____
1_____
2_____
3_____
4_____
5_____
6_____
7_____
8_____
9_____
EOM_____

No. do Script _____
0_____
1_____
2_____
3_____
4_____
5_____
6_____
7_____
8_____
9_____
EOM_____

ANEXO III

MENSAGENS DO SISTEMA

Esta seção lista as mensagens do sistema do EAR 4000 e os seus números. Você pode escutar cada uma dessas mensagens no modo de programação discando:

*690 + dígito do idioma (1,2, ou 3) + número da mensagem do sistema.
- ou -
para ouvir todas as mensagens do sistema, disque:
*6914 + dígito do idioma

NO.	MENSAGEM DO SISTEMA
000	Este sistema não está programado. Por favor, refira-se ao manual de instalação para instruções. Obrigado!
001	Por favor, desligue agora.
002	Por favor, entre a sua senha.
003	Entrada inválida. Por favor, tente de novo.
004	Espere por favor.
005	A mensagem foi recebida em….
006	As….
007	Zero
008	Horas
009	No….

NÚMEROS

010	Um	024	Quinze
011	Dois	025	Dezesseis
012	Três	026	Dezessete
013	Quatro	027	Dezoito
014	Cinco	028	Dezenove
015	Seis	029	Vinte
016	Sete	030	Trinta
017	Oito	031	Quarenta
018	Nove	032	Cinqüenta
019	Dez	033	Sessenta
020	Onze	034	Setenta
021	Doze	035	Oitenta
022	Treze	036	Noventa
023	Quatorze		

DATAS

037	Primeiro	048	Doze
038	Dois	049	Treze
039	Três	050	Quatorze
040	Quatro	051	Quinze
041	Cinco	052	Dezesseis
042	Seis	053	Dezessete
043	Sete	054	Dezoito
044	Oito	055	Dezenove
045	Nove	056	Vinte
046	Dez	057	Trinta

047	Onze

MESES

058	De janeiro	064	De julho
059	De fevereiro	065	De agosto
060	De março	066	De setembro
061	De abril	067	De outubro
062	De maio	068	De novembro
063	De junho	069	De dezembro

NO.	MENSAGEM DO SISTEMA
070	…e…
071	Você tem….
072	…. Mensagens novas
073	…. Mensagens novas
074	… mensagens
075	Para verificar as mensagens, aperte 1. Para modificar a configuração da caixa de correio, aperte 2. Para enviar uma mensagem, aperte 8. Para voltar o menu principal, aperte 9.
076	Você não tem mensagens
077	Mensagem armazenada. Espere por favor.
078	Para pular esta mensagem, aperte 1. Para reproduz de novo, aperte 2. Para armazenar, aperte 3. Para passar a diante, aperte 4. Para reproduz de novo a mensagem à pessoa que a enviou, aperte 5. Para apagar, aperte 8. Para voltar ou menu anterior, aperte 9.
079	Mensagem gravada
080	Mensagem apagada
081	Por favor entre uma nova senha de quatro dígitos
082	Para apagar as mensagens que foram puladas, aperte 8. Para armazenar todas as mensagens, aperte 9.
083	…ontem…
084	…hoje…
085	Por favor, entre o número da sua caixa de correio
086	Caixa de correio inválida. Por favor, tente outra vez
087	Senha errada. Por favor, tente outra vez
088	Por favor, grave a sua saudação depois do tom. Aperte a tecla “quadrado”
089	Por favor, grave o seu nome depois do tom. Aperte a tecla “quadrado” quanto tiver terminado.
090	Ligações serão transferidas para a suo ramal.
091	Ligações não serão transferidas para a suo ramal.
092	Por favor, entre o número da caixa de correio.
093	Você chegou a caixa de correio do….
094	Você chegou a caixa de correio número…
095	Por favor, deixe a mensagem depois do tom. Quando tiver terminado, aperte a tecla estrela para mais opções, ou simplesmente desligue.
096	O ramal requisitado está ocupado. Para tentar outro ramal, aperte 1 seguido do número do ramal. Para esperar, aperte 2. Para deixar uma mensagem, aperte 8. para transferir ao operador, Aperte 0. Para retornar ao menu principal, aperte 9.
097	O ramal requisitado não atende. Para tentar outro ramal, aperte 1 seguido do número do ramal. Para esperar, aperte 2. Para deixar uma mensagem, aperte 8. para transferir ao operador, Aperte 0. Para retornar ao menu principal, aperte 9.
098	A caixa de correio não está disponível nesse momento.
099	O sistema está ocupado. Por favor espere.
100	Da manhã
101	Da tarde
102	Você tem uma ligação
103	O ramal requerido está ocupado. Para tentar outro ramal, aperte 1 seguido do número do ramal. Para esperar, aperte 2. Para deixar uma mensagem, aperte 8. para transferir ao operador, Aperte 0. Para retornar ao menu principal, aperte 9.
104	O ramal requerido não atende. Para tentar outro ramal, aperte 1 seguido do número do ramal. Para esperar, aperte 2. Para deixar uma mensagem, aperte 8. para transferir ao operador, Aperte 0. Para retornar ao menu principal, aperte 9.
105	Você ultrapassou a duração máxima da mensagem. A sua mensagem será enviada.
106	Domingo
107	Segunda
108	Terça
109	Quarta
110	Quinta
111	Sexta
112	Sábado
113	0 (em Oito-Zero-Dois para 8:02)
114	Pausa
115	Por favor grave a sua mensagem depois do tom. Aperte a tecla “quadrado” quando tiver terminado.
116	Para modificar a notificação externa, aperte 1. Para entrar o número do telefone, aperte 2. Para escutar o atual número de telefone, aperte 3. Para retornar ao menu anterior, aperte 9.
117	A notificação externa está desativada.

118	A notificação externa está ativada.
119	Você tem uma nova mensagem. Para escutar mensagens aperte 1.
120	Por favor entre o número do telefone. Aperte a tecla “quadrado” quando tiver terminado.
121	O ramal requerido não está disponível. Para tentar outro ramal, aperte 1 seguido do número do ramal. Para esperar, aperte 2. Para deixar uma mensagem, aperte 8. para transferir ao operador, Aperte 0. Para retornar ao menu principal, aperte 9.
122	Número de ramal invalida. Por favor tente outra vez.
123	As mensagens puladas foram apagadas.
124	Para escutar a sua gravação, aperte 1. Para gravar de novo, aperte 2. Para apagar, aperte 8. Para voltar ao menu anterior, aperte 9.
125	Esta gravação não existe.
126	A Hora de Ligado do Ocupado é….
127	A Hora de Desligado do Ocupado é….
128	Para ouvir a sua senha, aperte 1. Para editar, aperte 2. Para retornar ao menu anterior, aperte 9.
129	A mensagem foi recebida….